CMP
United Business Media

1981-2001 אנשים ומחשבים 20 שנה חזקים בהיי-טק ובעסקים
חדשנות עסקית מבוססת טכנולוגיה • גיליון 1002 • 24.6.2002

אנשים ומחשבים

INFORMATIONWEEK

מוסף מיוחד
ENTERPRISE PORTALS
ע' 34-46

מיליארד דולרים

איך הצליח, ד"ר ג'ים גודנייט, מייסד ומנכ"ל חברת הפרטית הגדולה בעולם, לחצות את קו המילארד בשוק הבינה העסקית? (טלי חנמ"ר, עמ' 22)

מבינה ארגונית


יאיר פכט, מנכ"ל EDS ישראל, ציין השבוע את חתימת ההסכם האסטרטגי בפרויקט מיחשוב כולל של בנק לאומי, על כל שלוחותיו שהיקפו מוערך ב-100 מיליון דולר. (עמ' 8)


שדרנית הספורט, מירי נבו, הנחתה בשבוע כנס CRM של אורקל ישראל, שנערך באווירת המונידאל המלווה אותנו בחודש האחרון. (עמ' 18)


אריה אופנר, מנכ"ל CA ישראל, יציג בכנס לקוחות בנושא מיחשוב ארגוני, את החידושים האחרונים במערכת השליטה והבקרה של CA, יוניסטנר (עמ' 30)



35 ש"ח באילת 29 ש"ח

תודה



ל 1,028 המשתתפים בכנס
ThinkCustomer - Oracle CRM

תודה לשותפים שלנו בהצלחה הגדולה:

למפיקי הכנס: אנשים ומחשבים יחסי ציבור: דורן תקשורת מיתוג ועיצוב: Baruch Naeh Creative Branding
ייעוץ שיווקי: דגניה כהן תקשורת שיווקית פרסום ומדיה מודפסת: אדלר חומסקי & ורשבסקי
מדיה אינטראקטיבית: Oak interactive הפקות דפוס: טלפטר הגברה ותאורה: סימול סטילס: קובי קנטור
בר יין: יקבי רמת הגולן

ואחרונים חביבים ומסורים - כל עובדי Oracle ישראל

ולהתראות בשנה הבאה

ORACLE®

בשיתוף:

אנשים ומחשבים

eserver

ראשון

השרת הראשון הפועל עם מעבד Intel Xeon Processor MP

ראשון

השרת הראשון מבוסס Intel Xeon Processor MP המאפשר לך לשלם לפי קצב צמיחתך

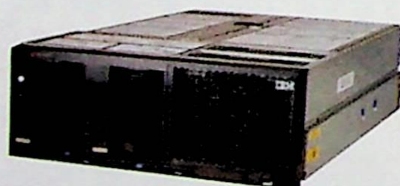
ראשון

השרת הראשון מבוסס אינטל עם Active Memory Mirroring שמאפשר להתגבר על תקלות זכרון

ראשון

השרת הראשון שמציע כל כך הרבה חידושים ראשוניים

פול לוין



IBM eserver xSeries 440

יש לך שתי אפשרויות: לשלם עבור שרת בעל יכולות שאת חלקן לא תנצל לעולם (לא חבל על הכסף?), או לרכוש את השרת החדש של יבמ - x440, המציע לך להוסיף יכולות לפי הצורך ולשלם אך ורק לפי קצב הצמיחה שלך ובכך לחסוך עלויות.

שרת x440 מציע עיצוב חדשני של "בלוקי בנייה" המאפשר לך לשדרג את פעילותך משימוש ב-4 מעבדים היום, ל-8 מעבדים מחר ול-16 מעבדים בעתיד. שרת x440 מציע גם יכולות ניהול עצמי ותיקון עצמי, מהמתקדמות בעולם בזכות הידע והנסיון הרב שנצבר בפרויקט eLiza של יבמ.

למידע נוסף, בקר ב: ibm.com/il/products/servers
או התקשר: 1-800-600-888.

יבמ IBM

מאחורי הכותרות/ יהודה קונפורטס

על טרור טכנולוגיה וכלכלה

תוך כדי ההמתנה, המלווה במתח לנאומו ההיסטורי הצפוי של הנשיא בוש, שחררו דובריו ציטוט לא פחות חשוב מדבריו, שנאמרו בשבוע שעבר במפגש עם 100 מנמ"רים בכירים בבית הלבן.

בוש הודיע כי הוא מאמץ ומחייב לעשות כל פעולה שתידרש כדי ליישם במהירות את האינטרנט המהיר, המבוסס על תשתיות רחבות סרט. בוש מנה את החשיבות של יישום טכנולוגיה זו לשני נושאים בוערים שעומדים היום על סדר יומה של ארה"ב, ובמידה לא מבוטלת גם של מדינות אחרות, כולל ישראל.

להצהרתו זו של בוש יש חשיבות רבה. משתי סיבות עיקריות: ראשית האלמנט הביטחוני. הציר הזה של **טרור כלכלה וטכנולוגיה** הולך ומתהדק, ככול שאנחנו מתקרבים ליום השנה הראשון ל-11 בספטמבר.

הסיבה השנייה לחשיבות ההצהרה היא ההשפעה שיש על לתעשייה, לכלכלה ולאנושות כולה. בוש חזר על העיקרון שכבר דובר עליו רבות, לפיו המשאבים שיוקצו באינטרנט המהיר והפס הרחב, לא יהיו עוד שווים לכל אחד. כלומר, האינטרנט המהיר, יקצה עדיפות קודם כל לאנשי התעשייה, לעסקים ולאלו שעוסקים בחידושים. זוהי הצהרת כוונות חשובה מאין כמוה שתשפיע מן הסתם על אופייה של רשת האינטרנט בעתיד.

כטבען של הצהרות, גם הצהרתו של בוש לא תביא מייד לשינוי המציאות. מילים מעולם לא החליפו מעשים. גם בארה"ב, בקונגרס, המגרש הביתי של הנשיא, יש ויכוחים וספיקות לא מעטים לגבי יישום הפס הרחב, הצד ההתחיקתי והלגלאלי שלו. גם שם יש המעריכים ש הסיכוי שהוא יהיה במחיר שווה לכל נפש ולא נחלתם של בעלי ממון או קשרים בלבד, עדיין נראה קלוש.. בוש לא מתעלם מוויכוחים אלו. אבל בהצהרתו הוא התווה את הדרך. "עלינו להיות אגרסיביים בהחלטתנו ליישם את הטכנולוגיה המהירה הזו" אמר בוש.

אין צורך להרחיב ולהסביר למה כל זה רלבנטי לנו. גם אצלנו, מדברים הרבה על האינטרנט המהיר והפס הרחב. כל מי שקרא את מאמריו של אבי וייס, פרשנינו הוותיק ,יודע באיזה קלחת טובענית אנחנו נמצאים. גם אצלנו, הציר הזה של טרור וכלכלה נשען חזק מאוד על טכנולוגיה. אלא שאצלנו יש הבדל בולט (מבין רבים אחרים כמובן): הסיכוי שראש הממשלה שרון ,ייצא מחר בהצהרה פומבית על מחויבותו המדינה לאינטרנט מהיר נראית כרגע רחוקה מאוד. ואת האחריות במקרה הזה אני לא מטיל דווקא על ראש הממשלה, למרות שזה מאוד פופולארי.

שבוע טוב ושקט

יהודה קונפורטס,

yehudak@enet.co.il



INFORMATIONWEEK

חדשנות עסקית מבוססת טכנולוגיה

אנשים ומחשבים, שבועון ההיי-טק של המדינה במתכונת החדשה InformationWeek, השבועון הגדול בעולם למנהלי עסקים וטכנולוגיה, יוצא לאור לפי הסכם זכויות עם חברת CMP Media Inc. ארה"ב.

נשיא ועורך אחראי: פלי פלד tigerlove@enet.co.il
עורך ראשי: יהודה קונפורטס editor@enet.c o.il
סגן עורך: אבי בליזובסקי
כתבים ומשתתפים: לובו ויזנר, אבי וייס, יוסי הטוני, ג'ון בן זקן, זיו מנדל, דנה פלד, עו"ד אביב אילון, אבי עסיס, עידו לוי, רפאל פוגל
מו"ל ומנכ"ל: דליה פלד
סמנכ"ל שיווק-פרסום ותערוכות: פניה כתר
מכירות פרסום ותערוכות: זיוה לויבל, טל: 6385808
רכזת פרסום: אלינור עטר, טל: 6385802
מנהל סטודיו: נתן אייכנבלט studio@enet.co.il
עיצוב: הלנה שפירו
הפקה: דליה פלד מו"ל בע"מ
מנהלת הפקה: דלי פרידמן
דפוס: גרפוליט בע"מ
צלם מערכת: קובי קנטור

כתובת המערכת: יד חרוצים 13, ת"א,
ת.ד. 11616 ת"א 61116 טל: 03-6385858
פקס: 6889198, 03-6889207. www.enet.co.il

- **מכתבים לעורך האחראי**
  פלי פלד tigerlove@enet.co.il
- **מאמרים והודעות למערכת השבועון**
  editor@enet.co.il
- **מכתבים והודעות לעורך, יהודה קונפורטס**
  yehudak@enet.co.il
- **הודעות לסגן העורך אבי בליזובסקי**
  avib@enet.co.il
- **סטודיו אנשים ומחשבים**
  studio@enet.co.il
- **אתר אנשים ומחשבים** www.enet.co.il

www.enet.co.il

InformationWeek - Israel contains articles under license from CMP Media Inc. initially translated & reprinted by permission of InformationWeek, copyright 2002©CMP Media Inc. All rights reserved.
www.informationweek.com

Editor in Chief: Peli Peled, e-mail: tigerlove@enet.co.il
Editors: Yehuda Konfortes, Avi Blisovski,
e-mail: editor@enet.co.il
Reporters: LoBo Wizner, Avner Frank, Ziv Mendel, Avi Viess, Yossi Hatony, John Benzaquen, Aviv Ayalon, Oded Shlomot, Dana Pelled (N.Y.), Israel Beivar (International Editor), Ido Levi
Publishing Director: Dahlia Pelled
VP Sales: Fenia Ketter
Mgr, Advertising & Exhibition Sales: Ziva Lobel
Sales Coordinator: Elinor Atar
Production: Dahlia Pelled Publishers
Production Manager: Dahli Friedman
Studio Manager: Natan Eichenblatt, studio@enet.co.il
Art/Design: Helen Shapiro
U.S. Coordinator: Dana Pelled,
e-mail: dpelled@enet.co.il
InformationWeek - People & Computers Online:
Website: www.enet.co.il
People & Computers Ltd. 13 Yad Harutzim, Tel Aviv,
P.O. Box 11616, Tel Aviv 61116.
Tel: 972-3-6385858, Fax: 972-3-6889207

עקב עליה בתשומות הנייר ועליית המע"מ אנו נאלצים לעדכן את מחיר העיתון החל מ-18/6/02.

מחיר גיליון: 35.00 ש"ח כולל מע"מ
באילת 29.00 ש"ח
מנוי שנתי: 52 גיליונות 863 ש"ח כולל מע"מ
ללא מע"מ באילת 731 ש"ח
מנויים חדשים: 6385898
שירות מנויים: 6385867
פקס מנויים: 6889207
מנהלת שירות לקוחות: ליאורה אליאסי
רכזת מנויים: חגית ועדיה
הפצה לחנויות: בר הפצה

Annual Subscriptions: (52 issues per year)
International
North America US$279
European Community E279
Rest of World US$299

Price per copy: 35.00 I.S. (VAT incl)
Annual Subscriptions Israel: 799 I.S.
Tel: 972-3-6385888 Fax: 927-3-6889207

מנהלי הקרנות רוצים לקצץ בשכר עובדי הסטארט-אפים

בכנס רואי חשבון, נדחתה הצעה של כמה מנהלים לדון באפשרות לנהל מאבק משותף לקיצוץ דרסטי בשכר עובדי חברות, שהקרנות מגייסות עבורן כספים • ההצעה נדחתה בגלל שיקולים של הגבלים עסקיים • התמ"ס מעדיף ננו-טכנולוגיה

ג'ון בן-זקן

האם קרנות הון הסיכון מתחילות להריח את השינוי באוויר, אולי? בכנס שנערך בשבוע שעבר על ידי פירמת רואי החשבון, ארנסט אנד יאנג, שדנה במצב ענף הון הסיכון ומצב ענף ההיי-טק בישראל, הועלו הצעות כיצד להגביל את השכר של עובדי היי-טק, שלהערכת הנוכחים הוא גבוה מדי.

מנהלי קרנות הון הסיכון רוצים להתארגן כדי למנוע עליות שכר בקרב חברות סטארט-אפ, שמגייסות כספים דרכן. מנהלי הקרנות סבורים, שמאחר שהם בעלי המאה, יש להם זכות להביע דעה לגבי גובה השכר של העובדים בחברות אלה, אולי כלקח בסיסי מאוד מתקופת הבועה, שלא תשוב עוד. מנהלי הקרנות מדברים על שכר "סביר", מבלי לפרט יותר מדי.

יתכן שהמנהלים השותפים רוצים לקבוע כללים משום ששיפור המצב בענף יעלה את הביקוש לעובדים בעתיד וכמובן את השכר בעקבותיו... אבל יש רבים מבין מנהלי הקרנות הסבורים שאין צורך להמתין לעתיד, שכן כבר כיום השכר בקרב חברות ההזנק, הוא גבוה מדי. בני הניגאל ,מנהל שותף בקרן סקויה, אמר, שתעשיית הסטארט-אפ אינה יכולה לשרוד ברמות השכר הקיימות כיום, ואילו אהרון מנקובסקי, מנהל שוטף בקרן פיטאנגו, אמר, שקצב הורדת השכר בישראל נמוך הרבה יותר מקצב הורדת השכר בארה"ב.

בדיקה לעומק של נתוני ההעסקה בכמה חברות מגלה פרטים מפתיעים. למרות המשבר בענף, התנאים הם טובים יחסית. לכל אלף עובדים יש 80 מכוניות וזה לעומת 40 מכוניות לכל אלף עובדים כפי שהיה מקובל בעבר.

הרעיון לתאם עמדות בקשר לרמות השכר של עובדי היי-טק לא התקבל בשום פורום רשמי של הקרנות, ויגאל ארליך, יו"ר ארגון קרנות הון הסיכון אמר, שזה לא נדון בפורום כלשהו, אם כי הוא אינו שולל את הרעיון. ספק רב אם האיגוד בכלל רשאי לאמץ מדיניות זו, בגלל התנגדותו של הממונה על ההגבלים באוצר.

בינתיים בקרנות הון סיכון טוענים, שהמצב האידיאלי הוא להוריד את עלות השכר הכוללת למה שהיה לפני שבע שנים, כפי שאכן קורה בארה"ב, אך לא קורה בישראל. תחושתם של מנהלי הקרנות הון הסיכון מתבססת כנראה על נתונים שונים מאלה של חברת MIT וחברת ג'יוב אינפו, שפרסמו נתונים הפוכים השבוע על מצב כוח האדם בענף.

לפי MIT, הביקוש לעובדי היי-טק היה נמוך במאי 2002 בכ-75 אחוזים, לעומת הביקושים שהיו בחודש מאי 2001, ואילו השכר ירד בתקופה זו בכ-20 אחוזים.

מנתוני ג'יוב אינפו מתברר, שלמרות שהביקוש הכולל לעובדי היי-טק ירד במאי השנה לעומת חודש מאי בשנה שעברה, הביקוש לעובדים ספציפיים, לעובדים בכירים בעיקר, עלה. הביקוש למהנדסי תוכנה, למשל, עלה בחודשים האחרונים ושכרם בסוף חודש מאי היה גבוה בכ-33 אחוזים משכרם הממוצעת במחצית הראשונה של שנת 2001.

הרפורמה במס: השפעה עקיפה

עד כמה תשפיע הרפורמה במסים, בעקבות דוח רבינוביץ, והצעדים הכלכליים האחרונים על ענף ההיי-טק. בדיקה לעומק של הצעדים המוצעים מלמדת, שההשפעה על הענף תהיה משנית למדי. בטווח הרחוק יותר הענף, או לפחות המועסקים, עשויים לצאת נשכרים.

הרפורמה במס מתבססת על הורדה הדרגתית של מדרגת המס הגבוהה מששים אחוזים, כולל ביטוח לאומי, ומס בריאות ל-49 אחוזים. נטל המס,למי שמרוויח מ-18,841 שקלים ברוטו, למשל, ברוטו ועד 30,000 - הוא 59.70 אחוזים, ואילו נטל המס השולי לאלה שמרוויחים מ-10,000 עד 18,000 - מגיע ל 54.70 אחוזים.

אחרי הרפורמה, בעלי השכר הגבוה ישלמו 49 אחוזים מס ואילו מי ששילם 54 אחוזים ישלם 35.70 אחוזים בלבד. אבל זה יקרה בעוד שש שנים במקרה הטוב.

ההמלצות האחרות מתייחסות למיסוי והם יפגעו קרוב לוודאי יותר בבעלי ההכנסה הגבוהה, ובקטגוריה זו כלולים מרבית עובדי ההיי-טק. הרפורמה במסים מדברת על מיסוי רווחי הון, ומן הסתם לאלה שהם בעלי כסף ונכסים הוניים. לאחרים אין. לעובדי היי-טק, או לפחות לרובם, יש כסף.

המיסוי על רווחי הון אינו צריך להשפיע בעקיפין על השקעות בהיי-טק, שכן ממילא רוב המשקיעים המוסדיים מתעלמים מהשקעות בהיי-טק ישראלי ואילו "המלאכים", המשקיעים הפרטיים, ייצאו מהמשחק, מאחר שתקנות האוצר פוטרות ממס רק את המשקיעים הזרים. רוב המשקיעים הנוכחיים לא ייפגעו מתקנות המס החדשות.

איפה זה כן יפגע? תקנות המס החדשות עשויות לפגוע בגיוסים העתידיים של הקרנות, ובהשקעות בסטארט-אפים. קרנות הון הסיכון עושות מאמצים גדולים כדי לגייס משקיעים מוסדיים ישראליים. הרפורמה במס לא תקל את מלאכתם ומשום כך עשויות להיות השלכות ארוכות טווח על הענף.

אך הנזק המיידי יהיה כתוצאה מקיצוץ תקציבי בכל משרדי הממשלה, כולל המדען הראשי. בתמ"ס לא מאשרים, אבל גם לא מכחישים מדיניות חדשה שהתוותה השרה: משקיעים בעיקר בננו-טכנולוגיה. שם רואים את העתיד. ל-IT ותקשורת, יש בינתיים רק עבר. גם חנה של הביוטכנולוגיה סר מעיני אנשי משרד התמ"ס, בגלל הקיצוצים. כתוצאה מכך החליטה קרן הון סיכון קונדורד שלא להשקיע בביוטכנולוגיה ואת הכסף שגויס, 200 מיליון דולרים, היא תשקיע בתקשורת ובציוד רפואי. בעקבות כך, החליטה בת שבע אלרן, מנהלת שותפה בקרן ואחראית על תחום ה-SCIENCE LIFE, לפרוש, שכן באמת אין לה מה לחפש שם.

גיוסים נוספים

קרן HARVEST 1 מנהלת הון בסך 25 מיליון דולר. הקרנות המשניות משקיעות כסף ברכישת אחזקותיהם של משקיעים בקרנות הון סיכון קיימות. ההצלחה היחסית של אוורגרין מוסברת בכך, שבגלל המשבר בענף יש אמנם סיכונים רבים יותר, אך גם הזדמנויות עסקיות גדולות יותר. מלבד הגיוס המוצלח של קרן אוורגרין היו עוד כמה גיוסים, המלמדים על המשך הדינמיקה.

חברת הסטארט אפ פרוסייט, שמפתחת טכנולוגיה לניהול פרויקטים בארגונים גדולים, גייסה 8 מיליון דולרים בסבב גיוס ההון השלישי של החברה. עד כה החברה גייסה 38.2 מיליון דולרים כדי לקדם את תוכניות הפיתוח של החברה. ואילו חברת במבו, שפיתחה טכנולוגיה, שתאפשר לחברות סלולר להעביר למינוייהן תוכני מולטימדיה כבדים, גייסה 6 מיליון דולרים ומתכוונת לגייס עוד שני מיליון בחודשים הקרובים. ☐



INFORMATIONWEEK

חדשנות עסקית מבוססת טכנולוגיה www.enet.co.il



תמונת השבוע

CRM בתנופה

לולו גרינצווייג, מנמ"ר רפא"ל (משמאל), ומשה חורב, מנכ"ל אורקל, בכנס ORCALE CRM שהשתתפו בו 1,038 אנשים. יהודה קונפורטס. (עמ' 18-19)



בקרוב: גיליון ה-1000 המיוחד של INFORMATIONWEEK

EDS ישראל, בשיתוף חברת מטריקס זכתה במכרז למיחשוב בבנק לאומי

חברת EDS ישראל זכתה, בשיתוף חברת מטריקס מקבוצת פורמולה, במכרז להחלפת תשתית המחשוב של בנק לאומי. מדובר בפרויקט תוכנה הכולל שדרוג כל מערכות התשתית בבנק. במרכז השתתפו יבמ ונס שלא זכו.

מנכ"ל EDS ישראל, יאיר פכט, אומר כי מדובר בפרויקט המיחשוב הגדול ביותר שבוצע אי פעם במערכת הבנקאות בישראל.

"EDS מהווה גורם מוביל במתן שירותים טכנולוגיים למוסדות פיננסים ברחבי העולם, והזכייה במכרז של בנק לאומי מעידה על היתרון המוענק לניסיון בין-לאומי בפרויקטים מורכבים", אומר פכט.

פרויקט המיחשוב בלאומי מתוכנן להתבצע במהלך של 5-7 שנים. הוא כולל פיתוח, הטמעה והסבה של מערכות תוכנה בכל תחומי הפעילות של הבנק, תוך שימור הנתונים ההיסטוריים הקיימים במחשבי הבנק. אריה עמית, מחברת EDS ישראל, מונה למנהל הפרויקט. לדברי פכט, הנהלת EDS העולמית רואה בשוק הישראלי בכלל, ובמגזר הפיננסי בפרט, יעד אסטרטגי.

EDS העולמית תיתן גיבוי טכנולוגי וניהולי להקמת הפרויקט ותשתתף בוועדת ההיגוי שתלווה את מנהלת הפרויקט.

"אני לא מוכן להתייחס לנתונים כספיים. אני רוצה לציין שמדובר בפרוייקט המחשוב הגדול ביותר שנעשה אי פעם במערכת הבנקאית הישראלית.



פכט: פרויקט המיחשוב הגדול ביותר

אך אנחנו לא באים להחליף את מערכות המחשוב הבסיסיות של הבנק.

אנחנו פיתחנו מערכת אינטגרטיבית שמתאימה את עצמה למציאות הקיימת, והופכת אותה בהדרגה למערכת יותר מודרנית יותר יעילה ויותר מותאמת לצרכים המודרניים.

אנחנו נספק לבנק לאומי את הטכנולוגיה הדרושה כדי להחליף בהדרגה את מערכות המחשוב של הבנק כדי להתאים אותו למציאות המודרנית.

המערכת, THIN FRAME היא מערכת אבולוציונית. לא עושים את הכל בבת אחת אלא בהדרגה. המערכת משלבת רכיבים קיימים שלא כדאי או שאי אפשר להחליף, ובדרך זה הופכת את המערכת הקיימת למודרנית.

הדבר נעשה בהדרגה כדי שהמערכת תתרגל למציאות החדשה וכדי שהעובדים ואנשי המחשב לא יקבלו שוק טכנולוגי." אמר גוטמן.

מנכ"ל מטריקס, מוטי גוטמן, אומר: "פרויקט כה גדול ומורכב מחייב שילוב מגוון יכולות טכנולוגיות, ניהוליות והבנה מעמיקה בתחום המיחשוב הבנקאי.

כשליש מעובדי החברה מתמחים בטכנולוגיות ומערכות בנקאיות, ושילובנו בפרויקט מחזק את מעמדנו בשוק".

יצחק מלאך, חבר הנהלת בנק לאומי, סמנכ"ל בכיר ראש מערך תפעול ומנהלה, המוביל את הפרויקט מטעם הבנק, אומר כי החלפת תשתית המיחשוב של לאומי ויישום הפרויקט תאפשר להמשיך להצעיד את הבנק קדימה.

"הפרויקט יאפשר לבנק לאומי לשמור, מבחינה טכנולוגית, על יתרונו היחסי במערכת הבנקאות בישראל, כבנק שנמצא בשורה הראשונה של הבנקים בעולם".

ג'ון בן זקן

התחזית הטכנולוגית של PricewaterhouseCoopers ל-2002-2004:

ה-e-Business לא מת

התפוצצות בועת הדוט.קום, שמתבטאת בהיעלמותן של רבות מחברות הסטארט-אפ הבולטות בתחום זה ובירידה בשווי החברות השורדות, אינה מעידה בהכרח על קץ ה-e-Business.

למעשה, זוהי רק ההתחלה, והמשך התפתחותן של אפליקציות ותשתיות תוכנה ארגוניות (Enabling software & enterprise applications) לא הואטה עם האטת הכלכלה. עם תום "הבהלה לזהב", תעשיית טכנולוגיות המידע (IT) מפשילה שרוולים וחוזרת לעבודה, תוך התמקדות בבניית כלים ותשתיות, הדרושים על מנת לאפשר את המשך חדירת ה-e-Business לכל היבט של פעילות עסקית ויומיומית - כפי שמתואר בתחזית הטכנולוגית של PricewaterhouseCoopers (PwC) לשנים 2002-2004, כרך 1: "ניווט אל עתיד תעשיית התוכנה". PwC מפרסמת את התחזית הטכנולוגיה משנת 1988. לדברי מייק כץ, מנהל התפעול ומנכ"ל מרכז הטכנולוגיה העולמי של פרייס-ווטרהאוס-קופרס, "חברות רבות חוו את קשיי קריסת תעשיית הדוט.קום, אך התרוממות הרוח שאפיינה את השנים הקודמות הותירה כמה היבטים חיוביים מאוד, שיסייעו ביותר בעיצוב עתיד האפליקציות הארגוניות.

היתוספות יכולות תוכנה פנים ארגוניות הייתה בעלת השפעה מכרעת על התפתחות יישומי תאגידים בשנים האחרונות. בעתיד נוסיף ונראה עלייה ברמת התחכום של יכולות אלו, כשספקים יפיצו את הדור הבא של יישומי e-Business, ויובילו לשינויים מהותיים בתעשיית התוכנה".

בניגוד לתחומי טכנולוגיה אחרים, קשה לחזות את עתיד תעשיית התוכנה באופן מדויק. למשל, מוליכים-למחצה וחומרה מתקדמים בהדרגה לקראת מטרות מוגדרות ומוסכמות, והופכים למרוכזים, קטנים יותר ומהירים יותר. לעומת זאת, עולם התוכנה מתאפיין ברמת ודאות נמוכה לגבי קצב וכיוון ההתקדמות. ואולם, לפי התחזית הטכנולוגיה ניתן לצפות מגמות מסוימות, שמקורן בתקופת הגאות של תעשיית הדוט.קום, ואשר ייתנו תחושת כיוון לתעשייה המאופיינת ביצירתיות וחדשנות.

"ככל הנראה, האתגר הטכני הגדול ביותר העומד כיום בפני מרבית הארגונים הגדולים בשימוש בטכנולוגיית מידע הוא אינטגרציית היישומים", אומר אריק ברג, מנכ"ל מרכז הטכנולוגיה העולמי של PricewaterhouseCoopers והעורך הבכיר של התחזית הטכנולוגית. לדברי ברג, "חברות רבות עוברות כבר עכשיו - או יעברו בקרוב - משימוש בארכיטקטורת תוכנה המבוססת על טכנולוגיה מתווכת מסוג EAI - Enterprise Application Integration לקישור בין חבילות יישומים, לכיוון של ארכיטקטורת תוכנה המורכבת מיישומים מודולריים, שהאינטגרציה שלהם הרבה יותר קלה.

עם זאת, מימוש חזון שירותי ה-WEB אינו צפוי להתרחש במהלך שלוש השנים הכלולות בתחזית, בעיקר משום שהרעיון מבוסס על ההנחה כי חברות יהיו מוכנות להיכנס לעסקים עם שותפים עסקיים חדשים ובלתי מוכרים. במקום זאת, סביר הרבה יותר להניח כי שירותי ה-WEB ישמשו לאינטגרציה בין שותפים עסקיים מהימנים וליצירת אינטגרציה של יישומים בתוך החברה".

אבי בליזובסקי

15 אלף משתמשים

כ-2,500 מומחי מחשבים מכל ענפי המשק השתתפו בכנס SAPPHIL '02 שקיימה חברת נס טכנולוגיות למשתמשי חברת התוכנה הרב-לאומית SAP בישראל, ובכנס מקביל שקיימה חברת SAP Manage הישראלית בנושא מיחשוב עסקים קטנים ובינוניים

אבי בליזובסקי

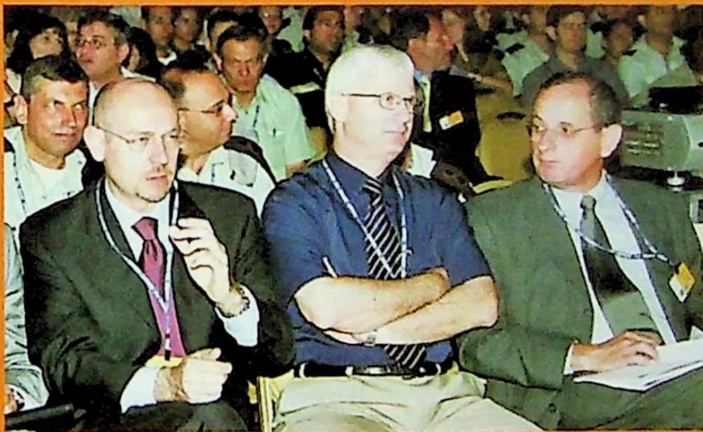
שני חלקי הכנס נערכו בסמיכות מקום, הכנס של נס טכנולוגיות נערך במלון דויד אינטרקונטיננטל והכנס של SAP Manage - במלון דן פנורמה, שניהם בתל-אביב.

יורם מיכאליס, נשיא קבוצת הפתרונות הארגוניים של נס טכנולוגיות (Ness ESG) ומנהל פעילות SAP בישראל, מסר כי קהיליית משתמשי SAP בישראל מונה כיום 15,000 משתמשים ובתוך כשנתיים יוכפל ואולי אף ישולש מספרם. בארץ קיימות 133 התקנות של SAP ו-25 שותפים עסקיים פועלים יחד עם נס טכנולוגיות, נציגת SAP בישראל, להתקנת והטמעת המערכות במגזרי המשק השונים.

מיכאליס ציין, כי בשנה האחרונה הצטרפו לרשימת הארגונים שבחרו ב-SAP החשב הכללי, טאואר סמיקונדקטור, קק"ל, משרד התיירות, סקופוס, אלישר, תעשיות מזון ישראל, טמבור אקולוגיה והתעשייה האווירית.



שי אגסי, חבר מועצת המנהלים של SAP העולמית



מימין לשמאל: יורם מיכאליס - נשיא קבוצת הפתרונות הארגוניים של נס טכנולוגיות ומנהל פעילות SAP בישראל, ישי שנידובר - סגן נשיא קבוצת הפתרונות הארגוניים של נס ומנהל השיווק של SAP בישראל, אנריקו נגרוני - מנהל איזור דרום אירופה, המזה"ת ואפריקה ב-SAP

שי אגסי, חבר מועצת המנהלים של SAP העולמית, היה אורח הכבוד והרצה בכנס, ובנוסף לו השתתפו גם **אנריקו נגרוני**, מהמנהלים הבכירים של SAP באירופה וכן מומחים שונים.

אגסי מסר, כי להנהלת החברה יש מחויבות להגדיל את המחקר והפיתוח של החברה המתבצעים בישראל. הוא ציין כי ל-SAP יש כיום מעל 300 עובדים בישראל.

מיכאליס הכריז בכנס על הקמת CLUB SAPer - מועדון משתמשי SAP בישראל, שפעילותו תנוהל על ידי **נורית פלדמן**. במסגרת הפעילות יוקם אתר Web מיוחד בישראל. יהיו פורומים של משתמשים והלקוחות יקבלו ייעוץ חינם. כמו כן ייפתח שירות יעוץ מרחוק, בארץ ובעברית. פעילותו של מועדון הלקוחות תכלול גם עיתון, מפגשים עם לקוחות, פרסים מיוחדים על הישגים ועוד.

מיכאליס ציין כי מרבית לקוחות SAP בישראל עברו לפלטפורמת ה-e-Business של



תערוכת השותפים העסקיים של SAP שהתקיימה בצמוד לכנס

לסאפ בישראל

יצחק כהן - נשיא ארגון משתמשי סאפ



יצחק כהן, סגן בכיר לחשב הכללי וו"ר משתמשי SAP



יצחק כהן, סגן בכיר לחשב הכללי מציג את פרויקט המימשל הזמין בישראל

החברה - mySAP.com. לקוחות רבים שדרגו בשנה האחרונה את מערכות SAP שברשותם לגרסה המתקדמת ביותר.

יצחק כהן, סגן בכיר לחשב הכללי שבחר לתפקיד יו"ר ארגון משתמשי SAP בישראל, מסר כי SAP, שעל בסיס הטכנולוגיה שלה יוקם פרויקט הממשל הזמין בישראל, הבטיחה כי מחויבותה לישראל לא תושפע באופן כלשהו ובשום תנאי מן המצב המדיני והפוליטי שבו תימצא המדינה.

כהן ציין, כי חברת SAP העולמית מכירה בכך, שהקמת מערכת ניהול אינטגרטיבית למדינה שלמה היא משימה יוצאת דופן וכי ישראל היא המדינה הראשונה והיחידה בינתיים בעולם, שהגדירה לעצמה חזון כה מרחיק לכת ותוכנית כה אתגרית.

במהלך הכנס הוכרז על שיתוף פעולה בין נס טכנולוגיות לבין חברת SAP Manage הישראלית (לשעבר חברת מנהל) שנרכשה לאחרונה על ידי SAP. ההסכם יביא לפריסה של מוצרי חברת SAP על מלוא ספקטרום הארגונים בישראל. שיתוף הפעולה יבטא את שילוב חבילת מנהל TOP לעסקים קטנים ובינוניים בחבילת mySAP, המיועדת לארגונים בינוניים וגדולים. בזכות שילוב זה, תהיה SAP חברת התוכנה היחידה בעולם שתציע פתרון עסקי לכל חברה בכל גודל. שילוב התוכנות אף יאפשר לחברות גדולות לשלב בין שימוש בחבילת mySAP בחברת האם ובחברות בת גדולות, ואת מנהל Top של SAP Manage בחברות הבת הקטנות, כך שבין המערכות תתקיים תקשורת מלאה.

כנס SAPPHIL '02 כלל מושב פתיחה מרכזי ולאחריו שישה מושבים מקצועיים במקביל. הכנס הקיף את התחומים המרכזיים המשפיעים כיום על העולם העסקי: ניהול קשרי לקוחות - Customers Relationship Management, ניהול שרשרת אספקה, ניהול המידע העסקי וטכנולוגיות חדשות. בנוסף לכך הוקדשו שני מושבים לשני מגזרים מרכזיים במשק: המגזר הציבורי ומגזר התעופה והביטחון.

מיכאליס מסר, כי תחום ניהול קשרי הלקוחות - CRM - צבר בשנה האחרונה תאוצה ניכרת הן בארץ והן בחו"ל. "מחקרים שנערכו בשנה האחרונה בחו"ל הצביעו על החזר השקעה ניכר בעקבות יישום פרויקטים של "CRM", אמר מיכאליס "כך, לדוגמה, בעקבות התקנת מערכת mySAP CRM פחתו החזרי מוצרים בקונצרן Brother International בשווי 1.6 מיליון דולרים בשנה, זמן השירות למשתמשי קצה פחת ב-40 אחוזים וזמן השירות לדילרים פחת ב-50 אחוזים."

עוד ציין מיכאליס, כי אחת מאבני הדרך המרכזיות באסטרטגיה של SAP היא שילוב בין המערכת לניהול קשרי לקוחות (mySAP Customers Relationship Managment) למערכת לניהול שרשרת אספקה (mySAP Supply Chain Management). "הדבר מצמצם פערי זמן בין הביקוש מצד הלקוחות לבין הפעילויות של הספקים, דבר המתבטא בתגובה טובה יותר לשינויים בתנאי השוק, הגברת ההזדמנויות להכנסות, צמצום העלויות ושיפור השירות ללקוחות" אמר.

בכנס השנה הוחלט להרחיב גם בנושא הפתרון הייעודי של SAP לתעשיות התעופה והחלל - mySAP Aerospace & Defense. פתרון זה מבצע, בין השאר, בקרה על פעילויות הייצור, תוך שימוש בשיטות וכלים שפותחו בעקבות ניסיון רב שנים. בכנס נסקרו פתרונות ויישומים בתחום זה. □

בכנס SAPPHIRE דווח על מינויו של נציג החשב הכללי יצחק כהן, לנשיא ארגון המשתמשים של המוצר כהן ,שמוביל את פרויקט מרכב"ה - מערכת רוחבית כוללת במוסדות הממשלה, בחר לפני כשנה את מוצר SAP כפלטפורמה לפרויקט. כהן הצטרף לאבי שחם, יו"ר הארגון בקידום פרויקטי סאפ בישראל.

בכנס הציג כהן את הפרויקט וכן את רשמיו מכנס לקוחות אסטרטגיים של חברת SAP העולמית אשר נערך בשבוע שעבר באורלנדו ארה"ב. במסגרת הכנס באורלנדו, נערכו פגישות בין כהן, נציג החשב הכללי, לבין מנכ"ל החברה מר הסו פלטנר והנהלת החברה. הנהלת SAP הביעה מחויבות חד משמעית אל מול ממשלת ישראל, מחויבות שכוללת תמיכה בפרויקט באופן מוחלט לרבות העמדת כל המשאבים ושליחת טובי המוחות והמפתחים לישראל.

במהלך הכנס בת"א ציין שי אגסי, חבר ההנהלה הבכירה של SAP, כי החברה רואה בפרויקט מרכב"ה פרויקט אסטרטגי שכן ממשלת ישראל היא המדינה הראשונה והיחידה בינתיים בעולם שהגדירה לעצמה חזון מוגדר מוחשי ומרחיק לכת בהקמת מערכת ניהול אינטגרטיבית למדינה שלמה. לדברי אגסי הנהלת החברה הביעה מחויבותה להצלחת הפרויקט לרבות מחויבות לבניית מסלול העברת ידע לנציגי הממשלה וכן מחויבות לתמיכה מלאה בעברית של כל סל המוצרים שלה, לרבות ממשק האינטרנט של המוצר.

אגסי וכהן החלו לגבש את תוכניות העבודה למימוש ההתחייבויות של SAP ובניית צוותי העבודה המשותפים.

ארגון משתמשים - למה?



דורון שמחוני

במהלך שנות פעילותי בארגון משתמשי אורקל בישראל ilOUG נשאלתי לא פעם על ידי אנשי מקצוע בתחומים השונים, למה צריך ארגון משתמשים, הרי יש את חברת אורקל עצמה ויש את כל החברות והשותפים העסקיים שמציעים פתרונות בסביבת אורקל ?

תשובתי בכל המקרים התחלקה לכמה נושאים, שיפורטו בהמשך , אך בראשן העובדה שארגון המשתמשים ilOUG הינו נכס רב חשיבות למשתמש עצמו מעצם היותו גוף עצמאי (איננו שייכים לאורקל ואיננו עובדי אורקל) ששייך למשתמשים ומסייע מבחינה טכנית ומקצועית לנצל טוב יותר ויעיל יותר את בסיס הנתונים אורקל ואת היישומים והפיתוחים בסביבת אורקל של מגוון יצרני התוכנה.

בהזדמנות זאת אציין, שהתלבטנו לא פעם בהנהלת הארגון על כיוון הפעילות שלנו ומצאנו לנכון לשים את הדגש על פעילות מקצועית ולא מסחרית - ilOUG אינו מנהל משא ומתן עם חברת אורקל להורדת מחירים, מתן הנחות וכד'.

פעילויות הארגון כוללות:

מפגשים לעדכון מקצועי - מסגרת הארגון מאפשרת למשתמשים להתעדכן מקצועית הן מאנשי אורקל והן ממקצוענים מחברות אחרות, לגבי חידושים ותוכניות פיתוח לגרסאות חדשות.

חשיפה לפתרונות - אחד הנושאים החשובים בארגון משתמשים הוא לאפשר מפגש בלתי אמצעי עם יצרני פתרונות בסביבת אורקל, מפגשים שיאפשרו למשתמשים להכיר את מגוון הפתרונות הקיימים בשוק, תוך דגש על ניסיון בהטמעת היישומים אצל משתמשים אחרים והערך המוסף של הפתרון מנקודת מבטו של המשתמש ולא של היצרן.

החלפת דעות - אולי החשוב שביתרונות שבמפגשים מקצועיים הוא היכולת להחליף מידע עם משתמשים מארגונים אחרים, קבל רעיונות ((Tips & Tricks ולנצל ניסיון שנרכש על ידי אחרים, שיביא לחיסכון גדול בפיתוח ובהטמעת מערכות בארגון.

כנסים מקצועיים - כנסים מקצועיים של ilOUG וכן של אורקל ושל שותפים עסקיים שלה, שמאפשרים מפגשים מקצועיים ולא פחות חשוב - מפגשים חברתיים.

ערוץ מידע לאורקל- מיסוד של ערוצי מידע לחברת אורקל בארץ ובחו"ל לשיפור הקשר עם הלקוח בכל ההיבטים, לטובת שני הצדדים.

ארגון משתמשי אורקל בישראל ilOUG מונה כיום כ-2000 חברים וזאת ההזדמנות של כל אחד להצטרף ולהפיק את המירב מפעילותו. ככל שמספר חברי הארגון יעלה (לא רק ברישום אלא גם בפעילות) יכולתנו להשפיע ולשפר רק תעלה.

ככל שהארגון יתבסס בתודעת המשתמשים נזכה לשיתוף פעולה פורה יותר עם ספקי ויצרני התוכנה, הן בחשיפה והן בשיפור הכלים והיישומים לסביבת אורקל.

יש לציין שכל הפעילות הינה ללא תשלום, כולל הכנס השנתי שייערך השנה במלון דן פנורמה בת"א בתאריך 11/07/2002.

• דורון שמחוני הוא יו"ר ארגון המשתמשים של אורקל ישראל

בעקבות אירוע

דווקא עכשיו יש להימנע מ-Outsourcing

בכנס רב משתתפים של חברת הייעוץ גרטנר גרופ, שנערך במלון הילטון בתל-אביב ביום 18/6/2002, המרצה המרכזי ג'וש קרישר, סגן נשיא ומנהל מחקר לתחום הארגונים ותחום האחסון בגרטנר, טען שעל החברות הישראליות, דווקא על רקע המצב הכלכלי ואי הוודאות במשק הישראלי, לשקול פעמיים לפני שהן מוציאות פרויקטים ל-Outsourcing.



ג'וש קרישר

הריאיון המלא עם ג'וש קרישר יפורסם בגיליון הקרוב של InformationWeek.

לדברי קרישר, מנהלי IT בישראל צריכים להבחין בין נושאים שהם Must לבין נושאים שהם Nice to Have.

לדבריו, אין להשקיע, אלא במערכות שהן Mission Critical. על כל מנהל IT לבחון TCO (עלות בעלות כוללת) ולא רק עלות רכישה. זו הסיבה שחברות ה-Outsourcing חוגגות על חשבון הלקוחות, שלא יודעים לחשב TCO. לדבריו, Outsourcing הוא מודל טוב לארה"ב ולאירופה, היכן שיש מחסור בכוח אדם מקצועי והמשכורות יחסית גבוהות. לא כך המצב של שוק ה-IT בישראל.

יש כאן שפע של אנשי מקצוע, וניתן לקבל אותם היום במשכורות לא גבוהות. ה-Outsourcing לא רק שאינו מקטין הוצאות, אלא לוכד את הארגונים בסד של הוצאות הולכות וגדלות. מנהלי המחשבים אשמים במצב הזה, וגם המנהלים שאינם מבינים את צורכי המיחשוב של הארגון, ומנסים להיפטר מאחריות לתחום המיחשוב, בהנחה מוטעית, שזה יחסוך להם כסף או ייעל את הביצועים.

לדוגמה: לפי מחירי יבמ, אחסון חיצוני עולה 25 דולרים לכל גיגה-בייט של מידע לחודש. דהיינו: עלות גיגה-בייט מידע לארגון באחסון חיצוני תהיה 300 דולרים לשנה. אבל אם הארגון יקנה בעצמו את החומרה לאחסון, זה יעלה לו 70 דולרים לגיגה-בייט חד פעמי, וגם אם נכפיל סכום זה, בחישוב ל"עלות הבעלות הכוללת" על הציוד - TCO, זה עדיין יסתכם בפחות מחצי המחיר של העלות ב-Outsourcing. מכאן, שה-Outsourcing לא רק שאינו חוסך לארגון, אלא בפירוש מייקר את ההוצאות לארגון.

הארגון מתקשר עם ספק Outsourcing בחוזה די קשיח, ולאחר כמה שבועות או חודשים מבקש מנהל ה-IT להכניס שינויים או לשנות דרישות, אבל כאן הארגון כבר לכוד בידי חברת ה-Outsourcing, וכל שינוי עולה כסף רב. זה מעגל סגור, ורק ספקי ה-Outsourcing מרוויחים מכך.

חוזים מיותרים

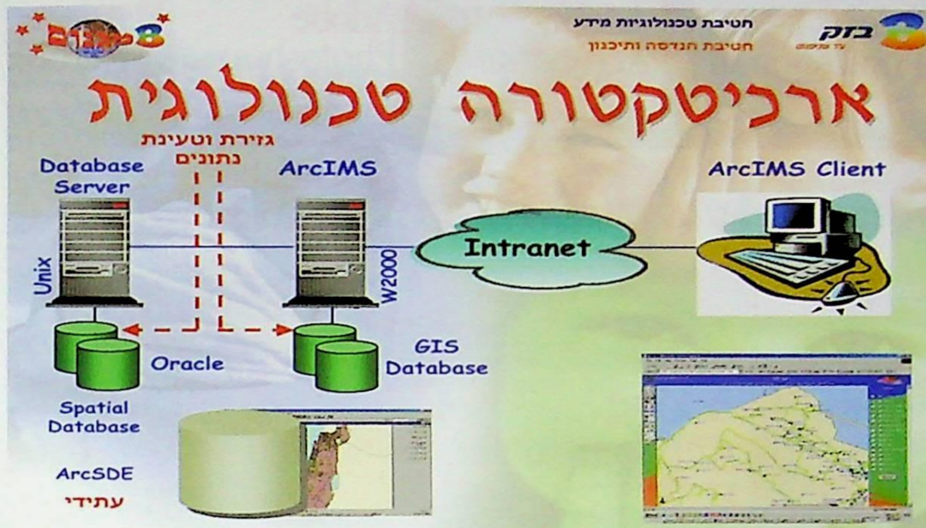
לדברי קרישר, אביו אמר לו פעם משפט מפתח, שכדאי לזכור אותו, והוא טוב לכל מנהל IT: "אנו עניים מדי מלקנות אוטו בזול". לדבריו, רק לעתים רחוקות הוא נתקל במנהלי IT שעושים אנליזה כלכלית של ההצעות שהם מקבלים.

לדבריו, הוא כבר נתקל כאן בארגונים, שיש להם עשרות חוזי Outsourcing מיותרים, על ציוד שאינו פועל, על תוכנות שיצאו משימוש, וסתם חוזים שעבר זמנם ומחדשים אותם אוטומטית. על מנהל IT לבדוק כמה יעלה לו זמן החיים של כל מוצר וכל שירות, לבדוק את כל מערך החוזים הקיים בארגון ולבצע אנליזה כלכלית על כל חוזה. באנליזה הכלכלית יש לשקלל גם את החיוניות ומידת הצורך של כל רכיב או שירות. אם למשל צריך יותר זיכרונות, אחין זו סיבה להוציא את השרתים ל-Outsourcing, צריך פשוט לקנות זיכרונות, ולא לבזבז כסף על פתרונות שאינם חוסכים כסף.

יצוין, שקבוצת אנשים ומחשבים עורכת ביום 15/7/2002 ועידת עסקים המוקדשת לנושא ה-Outsourcing, ומעניין יהיה לשמוע את התייחסות הספקים לדברים אלו מגרטנר.

אבי וייס

בזק חשפה מערכת GIS התומכת בקבלת החלטות לפי צרכי המשתמש



חברת בזק חשפה לראשונה את מערכת "מגנום" - מערכת מידע גיאוגרפית ארגונית התומכת בקבלת החלטות.

פאול וייסבך, משנה למנכ"ל בזק וסמנכ"ל הנדסה ותכנון בבזק, אמר במסיבת עיתונאים כי מדובר בכלי המשלב מידע הנדסי, שיווקי וכלכלי על גבי מפה, באופן שוטף ובחתכים מגוונים המותאמים לאופי המשתמש. לדבריו, המערכת מאפשרת עיבוד וניתוח המידע כבסיס לקבלת החלטות, מותאם לאופי וצרכי המשתמש (שאילתה דינמית).

המערכת מבוססת על מערכת ArcIMS של ESRI המיוצגת בארץ על ידי סיסטמטיקס והיא מקושרת לבסיסי הנתונים בחברה (אורקל, לרוב על שרתי יוניקס של סאן) ולמחסן הנתונים. נפחה של המערכת עצמה כ-700 מגהבייט והיא כוללת 62 שכבות נפרדות של נתונים, הן מתוך מערכת בזק (פריסת המרכזות, קוי הנחושת, ארונות הסעף, הסיבים האופטיים וכו') והן מגורמים חיצוניים (נתונים דמוגרפיים הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, נתוני רעשי אדמה מהמכון הגיאודזי ועוד. במערכת הושקעו עד כה 250 אלף דולרים ושנת פיתוח אחת.

לדברי ויסברך, המערכת מאפשרת הטלת מידע על מפה ממוחשבת במיקומו האמיתי של העצם במרחב, יכולת תשאול וניתוח מרחבי, הצגת המידע נעשית באופן ידידותי ובהיר על גבי מפה תוך הבלטת המשות או השונה.

לדברי רז היפרמן, סמנכ"ל טכנולוגיות מידע בבזק המערכות המחוברות למערכת החדשה הן מערכת החיוב והגביה (בילינג), הזמנות, מרש"ם (מערכת תכנון רשת מקומית), מנר"ב (רשת בין מתקנית), ומערכת הרזרבה התפעולית. נתונים חיצוניים הקשורים למערכת הם נתוני המכון הגיאופיסי, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ונתוני מידע גאוגרפי של חברת "מפה". כמו כן קשורה מערכת ה"מגנום" למחסן הנתונים של בזק, המכיל בין היתר נתונים כגון פירוט שיחות.

מפת האנטנות הסלולריות

כחלק ממדיניות המשרד לאיכות הסביבה לחשוף מידע סביבתי רב ככל האפשר לציבור הרחב, העלה השבוע המשרד לאיכות הסביבה לאינטרנט את מפת מיקום כל האנטנות הסלולריות בישראל.

האנטנות מופיעות על מפה אינטראקטיבית, כאשר בהצבעה על האנטנה ניתן לקבל את שם החברה, כתובת מדויקת, תיאור של האנטנה, תאריך היתרים, בדיקה אחרונה, תוצאותיה והתייחסות לתקנים. האתר מכיל מידע רב בנושאים נוספים, כגון תחזית חשיפה לרעש בסביבת שדות תעופה, רגישויות של שטחים פתוחים, תוכניות המתאר הארציות בנושא יער, שמורות טבע ומשאבי טבע, תסקירי השפעה על הסביבה ועוד.

האתר הגיאוגרפי הוקם באמצעות תוכנת ArcIMS של ESRI, המשווקת בישראל על ידי חברת סיסטמטיקס.

תוכנה זו משמשת גם באתרי אינטרנט של ארגונים רבים נוספים, כגון עיריות ת"א וירושלים (מידע על גושים וחלקות), מנהל מקרקעי ישראל (עתודות קרקע להפשרה), הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (נתונים דמוגרפיים ונתוני מפקד האוכלוסין.

אבי בליזובסקי

Y&R אינטרקטיב - המשרד האינטראקטיבי המצטיין

טקס סיום תחרות קקטוס הזהב התקיים בחוות רונית, בהשתתפות שר התקשורת ראובן (רובי) ריבלין, אורן מוסט, יו"ר איגוד המפרסמים, אבנר בראל, יו"ר איגוד חברותהפרסום ואלפי משתתפים מבכירי המפרסמים, הפרסומאים ואנשי המדיה בישראל.

השנה, לראשונה, נוספה לתחרות קקטוס הזהב קטגוריה חדשה - קקטוס אינטרקטיב. הענקת הקקטוס האינטרקטיבי היא הכרה במצוינות של היצירה באינטרנט, תוך התחשבות בממדיה היצירתיים והשיווקיים. פרסי האינטראקטיב הוענקו ב-5 סוגי מדיה שונים: באנר השנה, RICHMEDIA, E-MAILMARKETING, WEBSITE וקמפיין השנה.

בפרס משרד האינטרקטיב של השנה זכה Y&R אינטרקטיב, מקבוצת שלמור אבנון עמיחי, שצבר את מירב הנקודות. קמפיין האינטראקטיב המצטיין הוענק לאולדייז חוטיני של ARC. במקום הראשון בתחום ה-WEBSITES זכה קמפיין אולדייז חוטיני של ARC. ב-E-MAIL MARKETING הוענק הפרס הראשון לקמפיין עצמי של מנטיס לחג פורים. ב-RICH MEDIA זכה בקקטוס הזהב קמפיין האינטרקטיב דוד לובינסקי, פז'ו 206 של EURO INTER. בפרס הבאנר המצטיין זכה דפי זהב.

אביעד רבינוביץ

א.מ.ת מיחשוב זכתה במכרז שירות לשרתי SUN בחברת חשמל

א.מ.ת מיחשוב, באמצעות זרוע השירות שלה אינטרסרב, זכתה במכרז שירות לשרתי SUN בחברת חשמל.

הסכם השירות שנחתם הינו למשך שנתיים עם אופציה להארכה לשנה שלישית. חוזה השירות הוא לכ-150 שרתי SUN מסוגים שונים, הפזורים באתרי חברת החשמל בכל הארץ. הסכם השירות כולל הצבת אנשי תמיכת תוכנה קבועים במחוזות חיפה ותל אביב, בנק שעות לייעוץ שוטף וכן שירותי helpdesk, הניתנים על ידי הצוות הטכני של א.מ.ת מיחשוב, הממוקם ברמת גן.

כחלק מהסכם השירות מופעל תהליך איתור מוקדם של אירועים, העשויים לגרום להשבתת מערכות. הפעילות כוללת הרצת תוכניות המייצרות פלט של מצב ונתוני המערכת. פלט זה נסקר על-ידי מהנדסי התמיכה בא.מ.ת מיחשוב ובמידת הצורך מבוצעת פעילות תיקון.

לביא גור, מנכ"ל אינטרסרב, אומר: "א.מ.ת מיחשוב ואינטרסרב ערוכות למתן שירות ללקוחות גדולים ותובעניים כמו חברת חשמל. הזכייה במכרז מהווה הבעת אמון במערך התמיכה הטכנית של א.מ.ת מיחשוב. במהלך המכרז נבדקו בקפדנות פרמטרים שונים ורמת הדרישות הייתה גבוהה וללא פשרות".

Dell | Mobile



אלוף העולם במשקל נוצה

Dell® Latitude® C-400
ניידות, קלות ומהירות בעזרת מעבד
Mobile Intel® Pentium® III Processor-M

Mobile Intel® Pentium® III Processor-M 866 Mhz or 1200 Mhz
משקל 1.63 ק"ג
מסך 12.1" TFT
דיסק 10 GB upto 30GB
זכרון 128 MB upto-1GB
כונן CD Or DVD or CDWR or Combo
מודם K56
מערכת הפעלה Win 98 Or Win XP
שנה אחריות - אפשרות הרחבה עד שלוש שנים
אופציות הרחבה ועזרים נוספים.

מחשב Dell® Latitude® C-400 שמשקלו 1.63 ק"ג בלבד וגובהו 2.54 ס"מ נועד למי שצריך עוצמה מירבית ממחשב מחברת אולטרה נייד ואולטרה קל. מחשב Dell® Latitude® C-400 מצוייד במסך 12.1" XGA איכותי, מעבד Mobile Intel® Pentium® III Processor-M חזק במיוחד, מודם אינטגרלי ואופציות להוספת כרטיסי רשת 10/100 או כרטיסי רשת אלחוטי ליצירת שלוש אופציות תקשורת במקביל.
במחיר המדהים המוצע לך כעת, גם אתה יכול להרשות לעצמך את ה-Dell® C-400, המציע ניידות, קלות ומהירות בעזרת מעבד Mobile Intel® Pentium® III Processor-M.
צלצל והזמן עכשיו.

החל מ- **$1,599** (8,980 ש"ח כולל מע"מ)	**$72** לחודש בהשכרה תפעולית ל-24 חודש (404 ש"ח לחודש כולל מע"מ)

הניידים של DELL זוכי מכרז החשב הכללי!

גלים פרסום ושיווק 1$=ש"ח 4.8





הקלק www.dell.co.il **התקשר** 1-800-744-443
יוניטק טכנולוגיות - משווק DELL® בישראל

ICQ מעכשיו גם בסלולרי

החל מחודש יולי יוכלו משתמשי סלקום לקבל ולשלוח הודעות באמצעות תוכנת המסרים המיידיים, ICQ מהמכשיר הסלולרי למחשב ולהיפך.

אורן מוסט, סמנכ"ל סלקום, הציג אתמול את שיתוף הפעולה הראשון מסוגו בארץ, שבאמצעותו יכולים משתמשי טלפון סלולרי להיות חברים רשומים בקהילת ICQ, כאילו הם מחוברים למחשב האישי שלהם.

לא מדובר רק במשלוח SMS מהמחשב לסלולרי ולהיפך (מה שהיה אפשרי עד לא מזמן גם ברשת אורנג') אלא בהתחברות און ליין מהמכשיר הסלולרי לקהילת ICQ, כך שהמשתמש הסלולרי יכול לראות על צג הטלפון שלו מי מחבריו נמצא און ליין באותו רגע, וכן להופיע כ"זמין" אצל כל משתמשי ICQ שאצלם הוא רשום, ממש כאילו התחבר מהמחשב. ההתחברות נעשית באמצעות משלוח מספר ה-ICQ והסיסמה כ-SMS למספר שיפורסם בקרוב.

מכשירים חדשים שישווקו בעתיד יאפשרו להתחבר בצורה גרפית קלה יותר. מ-ICQ נמסר שהם עובדים בשיתופי פעולה עם 180 מפעילים סלולריים ברחבי העולם וכי הם אינם פוסלים אפשרות שיתוף פעולה גם עם מפעילים סלולריים נוספים בישראל.

החיוב בגין השימוש ב-ICQ בסלקום הוא עבור משלוח SMS בלבד, כאשר סלקום ו-ICQ מתחלקות ברווחים.

לובו ויזנר

סיסקו זכתה בפרויקט באל-אופ

חברת סיסקו זכתה בפרויקט תשתית תקשורת נתונים בחברת אל-אופ ברחובות.

בסיסקו ישראל רואים בזכייה זו הישג משמעותי לאור העובדה, שחברת אל-אופ ערכה השוואה טכנית מעמיקה בין היצרניות המובילות בתחום תקשורת הנתונים. היקף הפרויקט כמיליון שקלים.

הפרויקט, שאותו תבצע חברת נטקום, כולל התקנת מתגי סיסקו משלוש משפחות - 4006, 6500 ו-2950 ושדרוג הנתבים להקמת תשתית שדרה מרכזית לרשת IP פנים ארגונית.

שדרה זו תאפשר לכ-1200 משתמשים שימושי רשת עם יישומי אבטחת רשת מתקדמים, קישור לחברת האם אלביט מערכות והכנה לטלפוניית IP בעתיד.



מטה גרופ ישראל:

הוצאות המחשוב בישראל צפויות להמשיך לרדת גם בהמשך 2002

מטה גרופ ישראל ממשיכה לצפות כי הוצאות המחשוב בישראל צפויות לרדת בחמישה אחוזים, בהשוואה בין הרבעון הראשון לרבעון השני בשנת 2002, וירידה של 15 אחוז בהשוואה לרבעון הראשון בשנת 2001.

מדובר על ירידה כוללת של 12 אחוזים בהשוואה בין שנת 2001 לשנת 2002. הנתונים מתבססים על מחקר שערכה מטה גרופ ישראל בקרב 200 מנהלי מערכות מידע בארגונים המובילים בישראל. לדברי ג'ימי שוורצקופף, מנהל המחקר במטה גרופ ישראל: "אנו לא צופים סיום מיידי למיתון החמור ביותר בתעשיית טכנולוגיות המידע בישראל ב-54 שנות קיומה של המדינה. מנהלי מערכות מידע הצביעו כי תקציבי המחשוב ירדו בעשרה אחוזים בין השנים 2001 ל-2002, אולם אמרו כי לפחות 30 אחוז מתקציבי המחשוב שלהם מותנים, ועל מנת להוציא אותם הן יזדקקו לאישור של מנהל הכספים או אפילו המנכ"ל של הארגון. אם תקציבים אלו לא ינוצלו, חברות מובילות רבות יקטינו את הוצאות המחשוב ביותר מ-15 אחוזים". הקיצוצים המרכזיים בתחומי המחשוב יהיו בשילוב מערכות, שירותי ייעוץ ומיקור חוץ. מנהלי מערכות מידע הסבירו כי הם מעדיפים להעביר פרוייקטים לביצוע עצמי, על ידי אנשי הארגון, כיוון שהשכר של עובדים בכירים בתחומי המחשוב ירד ביותר מעשרים אחוז, בעוד ששכרם של עובדים זוטרים ירד בעשרה אחוז.

שוורצקופף מוסיף: "התחומים בהם צפוי גידול בהוצאות הם בעיקר ניהול ידע, אבטחה, אחסון ותובנה עסקית (Business Intelligence) בהם צפויה עליה של יותר מחמישים אחוז לעומת שנת 2001. כיוון שהוצאות המחשוב הכוללות נמצאות בירידה, ההשקעות בתחומים אלה חייבות לבוא על חשבון הורדה בתחומי פעילות אחרים". מטה גרופ ממליצה למנהלי מחשוב לחסוך 15-20 אחוז מהוצאות המחשוב השוטפות, על מנת להשקיע בהוצאות מחשוב שיביאו לצמיחה עסקית. חברות אשר ישקיעו עכשיו משאבים במערכות אשר יספקו להן יתרון יחסי בפעולתן, יפתחו פער טכנולוגי ושיווקי מול גורמים מתחרים. בנוסף, חברות יכולות לקבל מחברות תוכנה, חומרה ופרוייקטים מחירים תחרותיים, עקב הירידה במכירות.

עשר חברות זכו במכרז החשכ"ל לאספקת שירותי כוח אדם למשרדי הממשלה

עשר חברות מחשבים זכו במכרז שפרסמה ועדת המכרזים הממשלתית, לאספקת כוח אדם בתחום הטכנולוגיה. המכרז הוא בשיטת עלות פלוס והוא מבוסס על עובדי קבלן.

החברות שזכו, נכנסו לרשימת ספקים מאושרת, וכל משרד רשאי לפנות לכל אחד מהחברות האלו. להלן רשימת החברות: "אמן ארגון ומדעי ניהול - יועצים בע"מ, אתגר שירותי כ"א בע"מ, גלעד אינטגרציה מערכות מחשוב ותוכנה בע"מ, ג'ינרייז ישראל בע"מ, האגודה למען שירותי בריאות הציבור, יוניק תעשיות תוכנה בע"מ, מחשוב ישיר מערכות בע"מ, מל"מ מערכות בע"מ, מ.ש.ה.מ. שירותי מחשוב בע"מ, שילוב - עולם של תעסוקה מתקדמת בע"מ.

מקצועות המחשוב רוכזו ל-6 רמות תפקיד ובכל רמה נקבעו שלוש רמות מומחיות, רמת השכר המרבית שנקבעה לכל תחום ותפקיד, נבדקה הן בהתאם לרמות השכר הנהוגות בענף והן למסגרות השכר הנהוגות בשרות המדינה.

למכרז ניגשו מספר רב של חברות כוח אדם הקשורות לבתי תוכנה מהמובילים בארץ, אשר ראו במסגרת מכרז זה אפשרות לניוד עובדים ושמירה על מאגר עובדים מיומנים בתחום.

על פי תנאי המכרז בסמכות הועדה היה לפנות לכל הספקים שדורגו במקומות השני עד העשירי, להשוות את הצעת העמלה שהוגשה על ידם, לעמלה שהוצעה ע"י הספק שמוקם במקום הראשון, (עם מחיר ההצעה הנמוך ביותר). הועדה אכן פנתה והחברות הסכימו להשוואת הצעת העמלה הנדרשת על ידם לשיעור העמלה של המציע שמוקם במקום הראשון.

יש לציין, כי בדעת החשב הכללי והועדה לצאת בקרוב למכרז מרכזי נוסף לאספקת שירותי כוח אדם במקצועות המחשוב, בשיטת הנחה ממחיר מחירון, והמשרדים יהיו רשאים לבחור לפעול לפי אחד מהמכרזים הללו או שניהם.

אבי בליזובסקי

ניו-אפליקום מוצרי תוכנה

מערכות פיפלסופט ב-15 מיליון דולרים

חברת ניו-אפליקום מוצרי תוכנה תוך חמישה חודשים מאז תחילת השנה תשע מערכות CRM של חברת PeopleSoft לתשע חברות מובילות בישראל.

היקף הפרוייקטים הכולל נאמד בכ- 15 מיליון שקלים.

בין החברות, אשר רכשו את מערכת CRM 8 PeopleSoft נכללים הבנק הבינלאומי הראשון, יפאורה תבורי, חברת החשמל, בזקכל, ברק תקשורת ועוד.



פיליפ ליבמן, גרטנר ישראל:

"ההכנסות מ-CRM בישראל יגדלו בעשרות מיליוני דולרים בשנים הקרובות"

1000 משתתפים בכנס אורקל בנושא CRM, שנערך במלון שרתון סיטי טאואר ברמת גן • משה חורב, מנכ"ל אורקל ישראל: "נכנסנו לתחום ה-CRM באיחור, האיחור היה לטובה"

יהודה קונפורטס

"חברות שאינן ממנות מנהל מתחום השיווק או המכירות להובלת פרויקט CRM מסכנות את הצלחתו", אמר האנליסט פיליפ ליבמן מחברת הייעוץ גרטנר ישראל בכנס ה-CRM שערכה חברת אורקל ישראל בשבוע שעבר במלון שרתון סיטי טאואר ברמת גן.

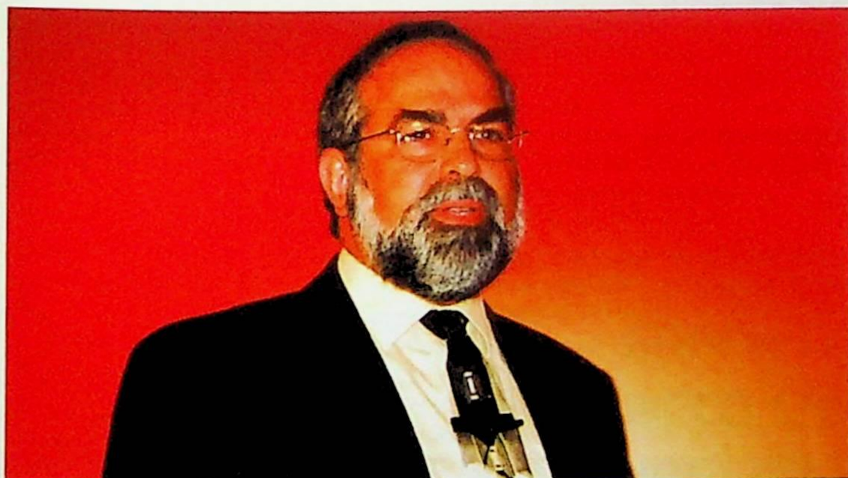
בכנס השתתפו יותר מ-1,000 מנהלי שיווק, מכירות ומערכות מידע, שנהנו ממיצג ברוח המונדיאל בהנחיית שדרנית הספורט **מירי נבו**, והתעדכנו בחידושים הטכנולוגיים שחלו בתחום ניהול קשרי לקוחות בארץ ובעולם. אורקל ישראל הציגה בכנס מספר סיפורי הצלחה מקומיים בהם החברות: טבע, גליליאו-מארוול, סודה קלאב, אטריקה ועוד. הכנס אורגן על ידי קבוצת אנשים ומחשבים. פיליפ ליבמן אמר בהרצאתו, שהמדד להצלחה בפרויקט CRM הוא שביעות רצון הלקוחות של הארגון מהשיפור בשירות. כלומר, לא רק הכסף שחסך הארגון והייעול שהושג, אלא גם בחינה אמיתית של המטרה העיקרית שלשמה הושקע הכסף - שימור לקוחות והגדלת שביעות רצון הלקוחות.

ליבמן ציין שאורקל בונה מומנטום בשוק ה-CRM ולכן לקוחות שרוצים לשפר את הגישה מול לקוחותיהם ומחפשים אינטגרציה טובה ופתרון טוב של "מכירות ושירות לקוחות" חייבים לבחון את אורקל".

"אורקל - חברת התוכנה לעסקים הגדולה בעולם עם מכירות של כ-11 מיליארד דולרים בשנת 2001, אמנם נכנסה לתחום ה-CRM באיחור", בישר מנכ"ל החברה **משה חורב** למוזמנים, "אולם האיחור היה לטובתה, שכן בגל הראשון של החברות שרכשו מערכות CRM היו כישלונות רבים, ואורקל השכילה ללמוד מטעויות של אחרים".

יריב מנדלסון, מנהל אגף פתרונות עסקיים באורקל ישראל, אמר שהחברה מתמקדת בהצעת פתרון CRM לעסקים בכל סדר גודל אבל מרבית לקוחות אורקל הם חברות עם פעילות עסקית מבוזרת בארץ ובחו"ל, אשר מעוניינות לחבר את כל אגפי החברה דרך ה-WEB למאגר נתוני לקוח אחיד.

בנוסף, באורקל גורסים שלקוח שמתאים את עצמו למערכת ה-CRM וצפוי לחסוך כסף ולראות החזר השקעה ועלייה לאוויר מהירים. "עסקים שרוצים להצליח, מתחייבים קודם כל לשינוי תפיסתי שעובר במעלה כל הארגון עד להנהלה הבכירה ולדירקטוריון. הסיכוי של עסקים כאלה להצליח הוא גבוה מאחר והם מבינים ש-CRM זה לא רק שינוי טכנולוגי", אמר מנדלסון. ליבמן הוסיף בהקשר זה כי בגרטנר ממליצים ללקוחותיהם



ליבמן. מנהל CRM חייב להיות איש שיווק

לקיים את שיטת ה-PPT: People, Process, Technology. כלומר קודם כל להתמקד בעובדי ומנהלי החברה ולהכינם לשינוי התפיסתי של הארגון ביחס ללקוח.

הדבר כרוך בהתאמה וייעוץ מוקדמים, הדרכה מיוחדת, הקצאת משאבי ניהול ועוד. **תהליך** ההטמעה עצמו רצוי שיהיה מהיר כדי שלא יפגע בתפקודו השוטף של הארגון. ולבסוף היבט הטכנולוגי, שהוא אינטגרטיבי לתהליך והוא כולל את התאמת מערכות התוכנה והחומרה השונות למיקוד החדש של החברה. "לגרטנר מגיעות השנה שאילתות מלקוחות המתעניינים ב-CRM, יותר מבכל תחום אחר. אם רק חצי מכל הפונים ירכשו מערכת CRM, צפוי הענף להכנסות בסדר גודל של עשרות רבות של מיליוני דולרים בשנים הקרובות". את עיקר העניין מגלה סקטור הבנקאות והפיננסים, שבו, בדומה לעולם, אחוז החדירה הגבוה ביותר. אחריו מגזר התקשורת ואחריהם מגלים מגזרי הבריאות, הביטוח והתעשייה עניין ברכישת מערכות CRM.

סיפור לקוח: סודה קלאב

הדס בשן, מנהלת מערכות מידע בחברת סודה קלאב, הציגה בכנס את סיפור ההטמעה של מערכת CRM כחלק מפתרון ה-Oracle e-Business Suite. בשן אמרה המערכת ממוקמת ומתופעלת בישראל עם יכולת עבודה דרך האינטרנט, קו נל"ן וכן קווי ISDN לגיבוי.



מימין לשמאל: ניצן שחם, אילן שפיגלמן, משה חורב, יריב מנדלסון וצביקה איזנשטט

"מרכיבי מערכת ה-CRM לניהול שרות הלקוחות ובנוסף הפתרון הלוגיסטי הכולל גם את ניהול ההפצה והפתרון הפיננסי של אורקל יסייעו לחברה לקיים את פעילותה העסקית הכוללת מול לקוחותיה, ספקיה ושותפיה. כמו כן המערכת בתפיסתה המבוזרת ויכולת העבודה ב-WEB תאפשר לחברת סודה קלאב רמת שליטה וניהול ברמה גבוהה על מערכי המלאי וההפצה", אמרה בשן.

בשן ציינה שסודה קלאב בחרה באורקל ישראל מתוך ראייה שזו מערכת WEB אינטגרטיבית, הכוללת פתרון ERP ו-CRM מלא שתאפשר שליטה ובקרה מלאה בכל אתר של סודה קלאב בעולם.

המערכת "עלתה לאוויר" בארה"ב באמצע יוני תחילה ולאחר מכן בשלבים ביתר היחידות העסקיות של הקבוצה בעולם: "יישום המערכת בכל האתרים יאפשר אחידות וסטנדרטיזציה בתהליכים ובמידע לאורך כל שרשרת האספקה.

בהיותה מערכת WEB יש לה יכולת ניהול של מערכת מבוזרת על פני כל העולם וביכולת תמיכה במכירות דרך האינטרנט, וקישור לגורמים כמו מפיצים ולקוחות.

בהתקשרות עם Oracle יש יתרון לכך שהיא חברה גלובלית שנותנת תמיכה 24 שעות ביממה על פני כל פינה בכדור הארץ, על ידי המומחים הטובים ביותר הזמינים בכל העולם" אמרה הדס בשן.

פרויקט ה-CRM מיושם על ידי KPMG Consulting על פי מתודולוגית R2I, שאפשרה לסיים את תהליך היישום בכ-4 חודשים.

סודה קלאב, הנמצאת בבעלות משקיעים זרים, מובילה בעולם בייצור ושיווק מערכות ביתיות להכנת סודה ומשקאות קלים מוגזים. לחברה מפעל בישראל והיא משווקת בארץ וברחבי העולם. עד היום מכרה החברה באירופה מעל מ-7 מיליון מכשירים להכנת סודה ביתית בעיקר בגרמניה, שווייץ, אוסטריה, אנגליה, הולנד, דרא"פ, ניו-זילנד ועוד. לחברה פעילות אינטנסיבית ביותר גם בארה"ב.

הנחייה בסגנון מונדיאל

מירי נבו, שדרנית הספורט מערוץ 5, הנחתה את המיצג המרכזי בכנס ה-CRM. נבו הגישה והנחתה מיצג ברוח המונדיאל, שהועלה על ידי 5 מנהלים בכירים מאורקל, על הבמה.

המיצג שילב את הנושא המקצועי של הכנס עם קדחת המונדיאל, שאופפת החודש את העולם כולו.

במיצג שולבו קטעי קישור של נבו מתחום הכדורגל המתייחסים ללקוחות אורקל בעולם והשימוש שהם עושים ב-CRM כדי לקדם עסקים. לדוגמא: "מועדון הכדורגל הצרפתי פאריז סן ז'רמן, שלא הבריק, בלשון המעטה, בשנים האחרונות באירופה, וסבל עקב כך מירידה דראסטית במכירת מנויים, החליט לרכוש גם את תוכנת ה-CRM של אורקל כדי לנסות ולהחזיר את האוהדים למגרש". ❑

CA: הניהול e-Business שלה תומכים ב-United Linux

CA הודיעה על תמיכתה בגרסה אחידה של UnitedLinux, המכונה Linux for Business, באמצעות מגוון רחב של פתרונות ניהול.

UnitedLinux e-Business עונה על הצורך הקיים בקרב לקוחות ארגוניים להפצת Linux סטנדרטית וממוקדת בעסקים, שמאושרת לעבוד על פלטפורמות חומרה ותוכנה שונות, תוך האצת אימוץ Linux בארגון. היא תספק Linux אחד ואחיד שפותח בידי Caldera International, Conectiva, SuSE ו-TurboLinux ותקבל מהם תמיכה. "כחברה שהוכיחה מחויבות שאין כדוגמתה ל-Linux כפלטפורמת מחשוב ארגונית, CA תומכת מאוד במיזם UnitedLinux," אמר ג'ון פינקומב, סגן נשיא CA לשיווק. "אנו סבורים שמאמץ שיתוף הפעולה הרחב הזה יאיץ אף יותר את אימוץ Linux בידי לקוחות בכל מגזרי השוק ויאפשר להם לממש את היתרונות הטכניים והעסקיים הממשיים ש-Linux מספקת ליישומים מבוזרים ולמיינפריים. CA מציעה מעל 50 פתרונות, המאפשרים לארגונים לנהל, לאבטח, לשמור ולשלב יישומי Linux מבוזרים ויישומי mainframe ברחבי רשתות ארגוניות הטרוגניות. CA תמשיך לעבוד בקשר הדוק עם קהילת Linux להבטחת תאימות מלאה של פתרונותיה עם כל הגרסאות העיקריות, כולל Red Hat.

אינטל תתמחר שרתי איטניום 2 סביב 41 אלף דולרים

שרתי ארבעה מעבדים הכוללים את הדור הבא של מעבד 64-ביט איטניום 2 של אינטל, יימכרו בכ-41,000 דולרים. כך אומרת אינטל.

זו אינדיקציה ראשונית לתמחור איטניום - 2 שהנו עדיין חסוי - המראה כיצד יצרנית המעבדים סומכת על המעבד החדש, שיקפיץ את מוצריה לתחום של שרתים מתומחרים יקר יותר, ויגנוס נתח שוק מסאן מיקרוסיסטמס. אספקות איטניום 2 צפויות ביולי, לדברי מקורות באינטל. הערכת המחיר של שרת איטניום 2, שנחשפה במצגת טכנית במטה אינטל בסנטה קלרה בסוף השבוע שעבר, היא למערכת ארבעהמעבדים במהירות 1 גיגה-הרץ, עם 32 גיגה-בייט של, RAM ו- 3 מ"ב זיכרון מטמון על השבב. אינטל שיחררה את מפרטי הביצועים של איטניום 2 בסוף החודש שעבר. מחיר המכירה הממוצע של שרתים מבוססי אינטל הנו נמוך בהרבה. חברת מחקרי השוק IDC אומרת כי מערכות מבוססות אינטל מהוות 88.4 אחוזים מכמות יחידות השרתים שסופקו ללקוחות. מרבית שרתים אלה מצוידים במעבדי Xeon 32 - ביט, ומרבית המערכות מבוססות Xeon נמכרות בפחות מ-25,000 דולרים, אומרת אינטל.

Aaron Ricadela, InformationWeek

רווחי אורקל צנחו ב-15 אחוזים

בשל ההאטה בהוצאות על צריכת IT, אורקל דיווחה כי מכירת רשיונות התוכנה נפלה בכמעט 30 אחוזים ברבעון הרביעי של החברה, שהסתיים בסוף מאי. הדבר פגע גם בשורה התחתונה של החברה: הרווח הנקי נפל ב-23 אחוזים מ-855 מיליון דולרים ל-656 מיליון דולרים לעומת התקופה המקבילה אשתקד.

ההכנסות לרבעון היו 2.8 מיליארד דולרים, ירידה של 15 אחוזים לעומת 3.3 מיליארד ברבעון המקביל אשתקד. מכירות רשיונות חדשים ירדה ב-29 אחוזים לבסיס הנתונים וב-27 אחוז ליישומים. ואולם שדרוגי תוכנה עלו ב-11 אחוזים ל-643 מיליון דולרים. עסקאות גדולות בשווי 500 מיליון דולרים או יותר, אחראיות ל-43 אחוזים מכלל הכנסות החברה, לעומת 52 אחוזים בשנה שעברה. "נתקלנו בהרבה פחות הזדמנויות של תיאבון בקרב לקוחות לבצע פרוייקטים גדולים", אומר מנהל הכספים של החברה, ג'ף הנלי.

לשנה הפיסקלית 2002 דיווחה אורקל על רווח נקי של 2.2 מיליארד דולרים, ירידה של 13 אחוזים מ-2.6 מיליארד דולרים בשנת הכספים 2001. סך כל ההכנסות ב-2002 היו 9.7 מיליארד דולרים, ירידה של 12 אחוזים מהשנה שלפני כן.

Rick Whiting, InformationWeek

יבמ שמה דגש על תוכנות שיתופיות

במה שנראה כאינדיקציה לכך, שהשוק לתוכנות המאפשרות לשותפים עסקיים לשתף פעולה בקלות דרך האינטרנט, הודיעו שתי יצרניות התוכנה הגדולות על שחרור גרסאות חדשות לתוכנות המבקשות להקל על התהליך באמצעות שילוב שירותי רשת תקניים.

יבמ תכוון את מערכות התווכה של ה-WebSphereלתעשיות ספציפיות, כגון רשתות שיווק ותעשיית הרכב. התוכנה תגיע ביחד עם טמפלטים מוכנים, שהמשתמשים יוכלו באמצעותם להחליף מידע אודות מוצרים ומלאי. כן יוכלו המשתמשים לנצל את הפורמט לחילופי מידע ב-XML ובתקנים נוספים. החברה גם שחררה גרסה של מתאמים לשימוש בתוכנה, כדי לאפשר קישור ליישומים ארגוניים של חברות כמו סאפ, סיבל, פיפלסופט, i2 וברודויז'ן. בינתיים, מיקרוסופט מתכוונת להרחיב את היכולת לשיתוף פעולה עסקי לחברות בגודל בינוני. זאת באמצעות גרסה מצומצמת של שרת ביזטוק 2002.

שתי החברות מתחרות על שוק ש-IDC מעריכה אותו ב-4.3 מיליארד דולרים עד שנת 2006. האנליסט דן קונסקצי מ-IDC אומר, כי יבמ עשויה לצבור יתרון, בעיקר בקרב לקוחות גדולים. זאת משום שהתוכנה שלה רצה על פלטפורמות רבות יותרומאפשרת ללקוחות לעבוד בסביבה מרובת פלטפורמות."

יבמ השקיעה בשנתיים האחרונות כמיליארד דולרים בפיתוח ובקידום מערכת ההפעלה הפתוחה לינוקס וסכומים דומים גם בתוכנות תשתית בסיסי הנתונים וניהול הנתונים DB2 ובתשתיות שרתי האינטרנט WebSphere. כך גילה מנכ"ל יבמ אירופה המזה"ת ואפריקה, מרק אליוט, בכנס ענק של חטיבת התוכנה של יבמ, שנערך בווינה בהשתתפות כ-4,000 לקוחות, מפתחים ושותפים עסקיים של יבמ.

עם הכנסות של 12.93 מיליארד דולרים בשנת 2001, קבוצת התוכנה של יבמ היא היום החברה הגדולה בעולם לתוכנות תשתית (Middleware), בסיסי נתונים, מערכות ניהול וכלי פיתוח.

בכנס נמסר לראשונה, כי ליבמ יותרמ-50,000 לקוחות המשתמשים ב-WebSphere יותר מ-400,000 לקוחות של מערכות בסיסי וניהול נתונים DB2 וכן, כי יבמ מכרה עד כה מעל 90 מיליון "מושבים" (תחנות) של לוטוס נוטס.

מאוריציו קרלי, סגן נשיא יבמ אירופה לנושא תוכנה, הודיע בפתיחת הכנס כי יבמ אירופה הקימה לאחרונה שבעה מרכזים לשיתוף פעולה עם יצרני תוכנה יישומית, (Solutions Partnership Center), ביניהם מרכז בישראל.

שאר המרכזים מצויים באנגליה, צרפת, גרמניה, פינלנד, פולין והונגריה. כמו כן, מסר קרלי כי יבמ מתכננת להגביר את פעילותה להידוק שיתוף הפעולה עם מפתחי תוכנה עצמאיים ועד כה חתמה על הסכמי שיתוף פעולה עם כ-250 חברות כאלה, ביניהן SAP, דאסו, אינטנטיה ועוד.

Paul McDougall
ואבי בליזובסקי

וריטאס תומכת בסולריס 9

חברת התוכנה וריטאס הודיעה כי תוכנת ניהול האחסון שלה VERITAS Foundation Suite זמינה עתה ללקוחות של סולאריס - 9 המהדורה החדשה של סביבת הפעלה יוניקס המובילה של סאן.

VERITAS Foundation Suite משלבת את מערכת הקבצים של וריטאס המיועדת ליישומים ארגוניים קריטיים, ואת - VERITAS Volume Manager פתרון וירטואליזציית האחסון המוביל בתעשייה לפי נתוני גרטנר דטהקווסט.

יעקב ולטר, סמנכ"ל המכירות של א.מ.ת מיחשוב המייצגת בארץ את וריטאס, אומר כי השילוב של VERITAS Foundation Suite עם סולאריס 9 מספק את הרמות הגבוהות ביותר של ביצועים וזמינות יישומים וניהול מרכזי פשוט של סביבת סאן.

Dell | Mobile



מעבד Mobile Intel® Pentium® 4 Processor-M
מאפשר ביצועים גבוהים ביישומים כבדים
במחשב Dell® Latitude® C-840

מחשב Dell® Latitude® C-840, נועד לענות על צורכי משתמשים שדורשים את מיטב הביצועים מבלי לפגוע בגמישות המירבית לה הם זקוקים. Dell® ייצרה מחשב בעיצוב מדהים העונה על צרכים אלה.

מחשב ה-C-840 מספק את הביצועים החזקים ביותר שניתן להפיק כיום ממחשב נייד, בעזרת מעבד Mobile Intel® Pentium® 4 Processor-M מהיר במיוחד המתאים לעבודה ביישומים כבדים.

במחיר המדהים המוצע לך כעת, גם אתה יכול להרשות לעצמך את ה-C-840.

צלצל והזמן עכשיו.

החל מ- **$1,999** (11,226 ש"ח כולל מע"מ)	**$89 לחודש** בהשכרה תפעולית ל-24 חודש (499 ש"ח לחודש כולל מע"מ)

הניידים של DELL זוכי מכרז החשב הכללי!

- Mobile Intel® Pentium® 4 Processor-M 1600Mhz
- כרטיס מסך G-Force 32 MB 4 x AGP upto 64 MB
- מסך 15" UXGA TFT LCD 1600X1200
- דיסק 20 GB upto - 60GB
- זכרון 128 MB (DDR) upto - 1GB
- כונן CD or DVD or CDWR or Combo
- 10/100 Ethernet Lan
- מודם 56k v92
- מערכת הפעלה Win 98 or Win XP
- שנה אחריות-אפשרות הרחבה עד שלוש שנים
- אופציות הרחבה ועזרים נוספים.

גלים פרסום ושיווק 1$=ש"ח 4.8





הקלק www.dell.co.il **התקשר** 1-800-744-443

יוניטק טכנולוגיות - משווק ®DELL בישראל



הבינה העסקית עולה כיתה

סאס, המזוהה עם שוק הקרוי הבינה העסקית וטוענת לראשוניות בשוק הנק"ל (ניהול קשרי לקוחות), מוסיפה כלים חדשים לתחום זה, המאפשרים למנהלים לא רק לדעת יותר על לקוחותיהם, אלא להציע להם בזמן אמת את המוצר הנכון בזמן הנכון • נא להכיר: בינה ארגונית. רשמים מכנס משתמשים של חברת הטכנולוגיה הפרטית הגדולה בעולם, ששומרת על שפיות ורווחיות 26 שנים ברציפות

פלי הנמ"ר, פאריס

סאס היא חברה מיוחדת במינה. ותיקה למדי בין החברות לטכנולוגיות מידע, הקיימת כבר 26 שנים, והמובילה בתחומה' ובכל זאת זוכה לחשיפה מועטה יותר מרוב מתחרותיה. עד כדי כך שנוהגים לכנותה כ"חברה הגדולה ביותר שלא שמעת עליה".

הסיבה המרכזית, לדברי ד"ר ג'ים גודנייט, מייסדה והאיש המנווט אותה לאורך התקופה כולה היא היותה חברה פרטית שאינה נסחרת בבורסה בארה"ב. אבל שלא תהיינה אי הבנות: סאס אינה חברה קטנה ואינה קוטלת קנים. להיפך - מחזורה השנתי, שעליו היא מדווחת מרצונה, עבר את קו מיליארד ומאה מיליון דולרים. הנתון החשוב ביותר הוא, שהיא שומרת על רווחיותה במשך כל אותן שנים , כולל גם בימים אלה של האטה כלכלית עולמית.



ד"ר גוודנייט. ניתוח ערך התנודות של הלקוח

סאס מיצבה את עצמה בשוק הקרוי הבינה הארגונית, Enterprise Intelligence. החברה מספקת ניתוחים למנהלים בארגון, כך שיקבלו החלטות נבונות יותר. בתורת השיווק קיימת ההבחנה בין יעילות ותוצאתיות (efficiency and effectivness): יעילות הי א לעשות נכון את הדבר ותוצאתיות היא לעשות את הדבר הנכון.

סאס יכולה להוסיף את השלב הבא: היא מסייעת למקבלי ההחלטות לעשות את הדבר הנבון - כלומר לבחור את הדבר הנכון ביותר לעשותו.

תחום הפעילות הבולט של החברה הוא בתחום הנק"ל (ניהול קשרי לקוחות, CRM), כאשר המערכות התפעוליות הן אלה המספקות את כל הפרטים הרלוונטיים על הלקוח ,לכל מי שנמצא בקשר ישיר איתו, הכל כדי לייעל את הטיפול בו. במערכת בנקאית, למשל, הטלר (הפקיד בסניף או כל טלר אוטומטי, בקיר, מסוף או אינטרנטי) יידע את כל המידע הרלוונטי על הלקוח בעת הקשר עמו ליצירת הפעולה הבנקאית, החל מבירור היתרה בחשבונו ועד השקעה בתוכנית חיסכון. עד כאן זו מערכת נק"ל תפעולית. אך כדי לדעת מה כדאי להציע ללקוח, איזו השקעה מתאימה לו יותר והאם הוא בכלל רווחי לבנק, כאן הנהלת הבנק חייבת מערכת נק"ל אנאליטית שהניתוחים שלה מאפשרים לכל עובדי הבנק להציע את המוצרים הנכונים ללקוחות הנכונים בזמן הנכון. והנה הגדרת בינה ארגונית (בסקטור הבנקאות, למשל) כזו, שמספקת המערכת של סאס.

החיפוש אחר בינה ארגונית אינו מאפיין רק את המערכות הבנקאיות, הוא משותף לסקטורים משקיים רבים כמו ביטוח, ספקי תקשורת (טלקום) וכל ספקי השירותים למיניהם, מבידור ועד בריאות הציבור. וגם ממשלות שתפסו שתפקידן הוא לשרת את הציבור שבחר בהן, מתחילות להפעיל מערכות נק"ל.

כך השוק של ספקי הבינה הארגונית הולך וגדל על פני הסקטורים השונים, וכך סאס מכריזה על חבילות תוכנה ייעודיות של בינה ארגונית לסקטורים, כשהיא מתחילה בבנקאות ובטלקום ובעתיד הקרוב גם לביטוח. בעתיד הרחוק יותר, בוודאי לסקטורים נוספים.

מסתערים על כל הלקוחות

הבינה הארגונית וסאס אינם נעצרים בניהול קשרי לקוחות בלבד, אלא מסתערים על כל סוגי "ניהול היחסים", ומיד תיווכחו שיש בארגונים גם יחסים עם ספקים, וגם עם עובדים וגם עם שותפים ואפילו עם משקיעים וממשלה.

וכל מעגל יחסים שכזה מחייב ניתוח של טיב היחסים והפעילויות שהארגון מבצע עם אוכלוסיית המעגל המסוים. ניתוח טוב ייעל את היחסים מבחינת הארגון. בניהול קשרי ספקים, התחום החדש שכבר זכה לראשי תיבות משולשים משלו - SRM, ניתוח נבון יראה להנהלת הארגון מאיזה ספק לקנות, מה ובאיזה מחיר, ומתי. וגם בתוך הארגון עצמו, הניהול התוצאתי ישתפר עם כלי ניתוח עתירי בינה שיעמדו לרשות המנהלים.

שיתוף פעולה בין עובדים בארגון יכול להיעזר בכלי בינה עסקית. כך סאס מספקת גם מערכת לבינה פנים-ארגונית.

והשלב הבא יהיה מערכת של סאס לניהול ומעקב אחר מדדי ביצוע אסטרטגיים בארגון כולו, מה שבסאס מכנים Strategic Performance Indicators. ומכיוון שלכל סקטור במשק מדדים אופייניים משלו - מציעה סאס את חבילת התוכנה הייעודית לו.

ד"ר ג'ון גודנייט, מייסד, מנכ"ל ובעל חזון

גודנייט, המוביל את חברתו בשקט ובצנעה זה 26 שנים תוך גידול מתמיד ונמשך בהכנסות ושמירה מתמדת על רווחיות (יותר מ-100 רבעונים), אופטימי באשר להמשך הגידול, אף אם בקצב מואט - בגלל ההאטה הכלכלית העולמית. לדברי גודנייט, הגידול של סאס נמשך גם בשנת 2001, שנה רזה יותר או רעה יותר מקודמותיה.

בכל זאת, הגידול של סאס נמשך ובאזור EMEA הכנסות סאס גדלו ב-18 אחוזים. גודנייט גם צופה המשך הגידול בשנת 2002, אך בשיעור נמוך יותר של 15 אחוזים.

ירידת ערך היורו לעומת הדולר פגעה בהכנסות סאס (המנהלת את מאזנה העולמי בדולר ארה"ב) ואילו לאחרונה, עם התחזקות היורו, אומר גודנייט, כל פני שנוסף ליורו מעלה את רווחי סאס במיליון דולרים.

לדבריו, החלק של הכלים, החלק המסורתי של סאס, הוא עדיין החזק יותר, אך הפתרונות הענפיים שסאס מציעה לאחרונה, מביאים יותר הכנסות משנה לשנה.

בכל ארגון ובכל תחום, הלקוחות בנו את הפתרונות הייעודיים שלהם

לבינה העסקית על בסיס הכלים שסאס סיפקה להם. כלומר כל ארגון "המציא את הגלגל מחדש". מיותר, אומר גודנייט, ומעתה הוא יספק חבילות בינה ארגונית ייעודיות על בסיס הניסיון הרב שנצבר בסאס ואצל לקוחותיה.

גודנייט טוען, שסאס היו הראשונים בנק"ל, CRM, והמתחרים "גנבו" להם את תהילת השוק. כלומר, סאס היו בשוק עם תוכנת הנק"ל האנאליטי שלהם לפני החברות סיבל ואורקל, שהציעו ועד היום מציעות תוכנת נק"ל תפעולי.

לדבריו, חברות המזוהות עם שוק הנק"ל מנהלות למעשה את בסיס הנתונים של הלקוחות, וזהו. סאס אינה בצד ניהול התנועות בתוך בסיס הנתונים הזה - אלא בצד הניתוח של ערך התנועות של הלקוחות.

וכאן מתבטאים היתרונות הייחודיים של סאס. למשל, באחסון קובצי הנתונים ההיסטוריים הענקיים - סאס מהירה פי 3 מאורקל ושטח האחסון קטן יותר בסאס פי 4 מבאורקל. וכל זאת למה? בגלל שיטת האינדקסים, התופסים שלושה רבעים משטח האחסון באורקל.

היתרונות של חברה פרטית

וכיצד גודנייט מסביר את הימנעותו מהנפקת חברתו בבורסה בארה"ב ובהפיכתה לחברה ציבורית? הוא רצה להימנע מלחץ הדיווח הרבעוני לבורסה ומהמעמידה למבחן בפני האנאליסטים של וול-סטריט, שאינם מבינים מאומה בניהול חברות, אך הגיגיהם קובעים את גורלן.

מובן שעתה, בעידן שלאחר הבועה, שוק ההנפקות חלש ביותר וכלל לא מדובר על מעבר לחברה ציבורית. גודנייט מגלה שסקר שנערך בין עובדי סאס גילה ש-87 אחוזים מהם רוצים להישאר ולעבוד בחברה פרטית.

היתרונות של חברה ציבורית בשיא הזוהר של וול-סטריט היו, כמובן, האופציות, שעתה, כמובן, אינן שוות מאומה. אך גם בזמנו, טוען גודנייט, ששוב ערך סקר בין אנשי מכירות שגייס וגילה שרק 2 אחוזים מהם לא הסכימו לעבוד ללא אופציות. כלומר 98 אחוזים לא נזקקו לתמריצי האופציות כדי לעבוד ולהתקדם בסאס. מובן, שבמבט לאחור, על עובדי סאס לשמוח שלא היו צריכים לעמוד בפני פיתוי האופציות כחלק משכרם. גודנייט יודע כמו כולם, שהאופציות אינן יותר מתשלום בונוסים. אז סאס משלמת לעובדיה בונוס וגם משתפת אותם ברווחים, כיאה לחברה פרטית מתקדמת.

ואת הראיה ליתרון שבהיות סאס פרטית מספק גודנייט בדוגמה הבאה. בשנת 2001 היה ברור שההוצאות יגדלו יותר מההכנסות. אם סאס הייתה חברה ציבורית, היה עליה לפטר עובדים בלחץ "האנאליסטים", כדי לתמוך בשערי מניותיה. אך לא איש כגודנייט יעשה זאת. לדבריו, סאס הגדילה את צוות עובדיה בשישה אחוזים, ובגלל הביקוש בשוק למידע אנאליטי גייסה עוד אנשי מכירות טובים. כי גודנייט מתכנן לטווח ארוך (כלומר, יותר מרבעוני וול-סטריט).

על החיסרון שבאי-חשיפת חברתו בעיתונות הפיננסית בגלל היותה פרטית, סאס "תכפר" במסע שיווק וחשיפה שהיא עצמה תיזום. ואכן את המוטו של סאס - "העוצמה של היודעים, the power to know" - אפשר לראות לאחרונה במדיה המתאימה הרבה יותר מבעבר.

השווקים החדשים

גודנייט יודע שהנכס החשוב ביותר של סאס הוא העובדים הטובים ולכן השמירה עליהם ומניעת תחלופה גבוהה היא מטרה חשובה ביותר, בעיניו. עובדים מרוצים "שווים" לסאס 75 מיליון דולרים לשנה, הנחסכים מ"אי-תחלופה", לפי מדד שהתפרסם במגזין הארווּרד ביזנס רוויו.

לאילו שווקים חדשים וחזקים הולכת סאס בקרוב? גודנייט רואה את ניהול הסיכון, Risk Management, כשוק חשוב, בעיקר בסקטור הבנקאי והסיכון הפיננסי. וגם בשוק ניהול שרשרת האספקה יש לאנאליזה החזקה של סאס מה להציע - כי איך תדע כמה, מתי ובאיזה מחיר להזמין מוצרים מספקיך אם אינך יודע לחזות את הביקוש למוצרים שלך עצמך. סאס פיתחה אלגוריתמים חדשים המגיעים לשיאי ביצועים של תחזיות ביקוש למוצרים - הצגת תחזיות רבות לאלפי מוצרים בפרקי זמן קצרים - כדי להיות קרובים לרגע קבלת ההחלטה. מעין תחזיות ב"זמן אמת".

ומה בדבר גידול על ידי רכש חברות? גודנייט מזכיר שבאורח מסורתי הם גדלים מבפנים ולא על ידי רכש מבחוץ (סיבה נוספת לאי הלחץ לרוץ ולהנפיק בבורסה ולהשתמש ב"כסף-ערך-המניות" כדי לרכוש חברות). סאס



מימין: ג'ון גודנייט וצבי צוויג. האח הגדול מאמריקה והנציג המקומי בישראל

רוכשת "בקטן" מעת לעת חברות, המשלימות קטע בפתרון האנאליטי שהיא לא פיתחה.

גודנייט מעיד על עצמו, שהוא אינו סובל מאווירת העצב וההרס, gloom and doom, הכללית השוררת בשוק. כי סאס ממשיכה לגדול, אמנם בארה"ב הגידול נעצר, אך באירופה הגידול היה בסביבות 20 אחוזים וגם כך במזרח הרחוק.

תובנה מעניינת של גודנייט על ההבדל בין אנשי המכירות בארה"ב לאלה שבאירופה: בעוד שאנשי המכירות בארה"ב חזקים במכירת הכלים, אלה שבאירופה טובים יותר במכירת הפתרונות - כלומר, מכירות מורכבות יותר.

בישראל, גודנייט טרם ביקר, למרות שהוא יודע עליה הרבה מאוד - גם על עברה הרחוק והקרוב וגם על המצב הנוכחי שבו הוא ממש מתמצא ואת השיחה הוא מסיים ב"תבנו חומה".

גודנייט מכיר את **צבי צוויג** כבר 22 שנים, כי צוויג, בעליה של חברת מיה בישראל, החל לייצג את תוכנת סאס כבר בשנת 1980. באותם ימים סאס עצמה הייתה בת שלוש וגודנייט עדיין היה מתכנת יחד עם אנשיו, וצוויג זוכר אותם משוחחים על דרכים אופטימליות למציאת פתרונות באנאליזה מהירה של מספר משתנים רב.

מאז, סאס של גודנייט גדלה להיות החברה הפרטית וספקית טכנולוגיות מידע הגדולה ביותר בעולם, עם מחזור של מעל 1.1 מיליארד דולרים. וגם מיה של צבי צוויג מצליחה במקומותינו, ו-15 עובדיה מספקים תוכנות סאס בהיקף של כמה מיליוני דולרים בשנה (חברה פרטית אינה חייבת לפרסם את תוצאותיה, אך הערכת המערכת היא של היקף מכירות שנתי 5-3 מיליון דולרים).

Avoid Paralysis by analysis

בינה עסקית היא שוק חם ביותר לאחרונה. הארגונים הגדולים בעולם אוספים מידע רב ביותר על לקוחותיהם, ספקיהם ושותפיהם -בגלל נפיצותן של המערכות לניהול קשרים עם כל הגורמים האלה.

כך, נוצר הביקוש לתכונה, שתספק את הבינה העסקית שתופק מן הנתונים שנאספו מעיבוד התנועות העסקיות - ותציג את הניתוחים וההמלצות להנהלה ולכל הדרגים של מקבלי ההחלטות.

וכאשר החל שוק הבינה העסקית BI - Business Intelligence, לפרוח - נוצרה הבעיה החדשה, המכונה Paralysis by analysis. כלומר, לפתע נוצר עודף של מידע אנאליטי שאינך יודע מה טיבו ולפי איזה מודל כדאי לך לקבל את ההחלטות הנכונות בסקטור שלך.

ואין צורך להזכיר, שטיב הניתוחים הנגזרים מהנתונים העסקיים - כטיב הנתונים שנאספו, כמידת שלמותם וכמידת איכותם.

כאן מגיעה סאס ומציעה מערכות אנאליזה, הכורות נתונים מכל מערכת תפעולית, מכל בסיס נתונים ומטייבת אותם לרמה המתאימה לשימוש במודל האנאליטי הנכון לאותו סקטור. וגם את תוצאות האנאליזה חייבים להציג כך שיוסקו המסקנות הנכונות וההמלצות המתאימות, יעברו לביצוע למחלקה הנכונה בארגון. ואחר ביצוע ההמלצות יש לעקוב ולמדוד אותן כדי לגלות האם התוצאות הרצויות אכן הושגו.

(המשך בעמ' 24)



סיפור השבוע

הבינה...(המשך מעמ' 23)

את מעגל הזה כולו סאס מכנה שרשרת הערך של הבינה הארגונית.

סאס טוענת, שכלי בינה עסקית המספקים תשובות לשאילתות ודוחות ניהוליים בלבד - אינם מהווים את התשובה המתאימה לבינה ארגונית. חייבים להציע חבילה מלאה, המטפלת בשרשרת ערך הבינה כולה.

בשרשרת הבינה סאס מבחינה ב-5 שלבים: התכנון, איכות הנתונים, האחסון, הבינה העסקית, בינת האנאליזה. גרסת סאס 9 מספקת את הפתרונות והכלים ליישום כל אחד מהשלבים כדי שהארגון ישיג את הבינה הנכונה, שיישום המלצותיה ישפר את השורות התחתונות: רווחים, שביעות רצון לקוחות ועובדים, רמת החשיפה לסיכון והמדדים המתאימים לכל ענף וענף.



מימין: טל שלסקי, מנהל פרויקט מחסון הנתונים בבנק הפועלים, צבי צוויג, אבינועם פלטין, עוזר אישי למנכ"ל מחיש שירותי מחשב (של בנק המזרחי)

המשתמשים מצביעים ומגיעים

באמצע יוני הסתיים הכנס השנתי ה-20 של האיגוד האירופי של משתמשי מערכות חברת סאס.

הכנס היה גדול מקודמיו והשתתפו בו כ-3,000 מנהלים, מקצוענים ומשתמשים. כפי שנראה, העניין במערכות לניתוח מדדים עסקיים אסטרטגיים ובמעקב ביצוע המסקנות וההמלצות - עולה דווקא בתנאי כלכלת מיתון. שהרי בימינו כל מנהל יודע את הססמה - יש לך פחות משאבים כדי להשיג תוצאות עסקיות טובות יותר.

אז ראשית, כולם רצים לאסוף את הנתונים, לנתח אותם ולהציגם במהירות להנהלה. אך איך עושים זאת כאשר הנתונים מפוזרים באיים שונים בארגון, מאורגנים בבסיסי נתונים מגוונים ובכלל לא ברור באיזה מודל כדאי להשתמש לניתוח התוצאות?

זהו בדיוק תפקידן של מערכות שמספקת חברת סאס - להביא את האנאליזות הנכונות לקהל הנכון בזמן הנכון ולסייע לו לקבל את ההחלטה הנכונה על סמך הניסיון והמודלים העסקיים המתאימים לכל סקטור משקי בנפרד.

גאוותם של משתמשי סאס היא במרצים הרבים מקרב המשתמשים דווקא, המציגים פשוט ולעניין "כיצד הם הצליחו לשפר את הבינה הארגונית ולהשיג תוצאות טובות יותר לארגונם" - בשימוש במערכות סאס.

יותר ממחצית ההרצאות היו של משתמשים שונים מ-30 ארצות ומסקטורים שונים.

שלושת ימי הכנס נחלקו לשני מסלולים מרכזיים: האחד, מסלול המומחים בשרשרת ערך הבינה והשני - המסלול לבינת הקודקודים C-Intelligence.

במסלול הראשון של שרשרת ערך הבינה בחרו המשתתפים בהרצאות שכיסו את השלבים השונים של שרשרת הבינה: שלב הטיוב-איכות ETL Extract-Transform-Load; שלב בינת מחסון הנתונים כך שיישלפו במהירות הנכונה; שלב הבינה העסקית עצמה - איך האנשים הנכונים יקבלו את המידע המתאים ביותר להם בעיתוי הנכון; שלב הבינה האנאליטית - איך לענות כהלכה על השאלות הנכונות. מה שנקרא אספקת מידע אבחנתי בין פונקציות בארגון.

במסלול הקודקודים ההרצאות נחלקו לפי בעלי התפקידים עצמם: בינת המנהל הפיננסי CFO; בינת מנהל השיווק CMO; בינת המנכ"ל CEO; ובינת המנמ"ר CIO.

מובן שכל ההרצאות אובחנו גם לפי הסקטורים הכלכליים של הפתרונות המוצגים.

המרצים "משלנו"

שני המרצים "שלנו" מישראל היו **טל שלסקי** מהמגזר הבנקאי **ואפרים גולדין**, מנכ"ל חברת G-Stat, שתיאר את פרויקט יישום מחסן הנתונים של משרד המשפטים בישראל.

טל שלסקי, שהוא מנהל מחלקת פרויקט מחסן הנתונים של בנק הפועלים הציג בעניין רב כיצד הבנק הצליח ליישם במהירות רבה יחסית את המעבר מארגון מוטה-מוצרים לארגון עוטף-לקוח. הבנק, שהכין עצמו לקראת העידן החדש בבנקאות התחרותית, עמד ליישם את המלצות חברת המחקר הבינ"ל מקינזי וחיפש דרך מהירה כיצד להפעיל בחוכמה את מערכת הנק"ל, CRM, שלו. כיצד יצליח להציע ללקוחות שלו את המוצרים המתאימים להם ביותר ובזמן הנכון - ובתוך כך גם לשפר את השורה התחתונה שלו.

בשימוש מושכל במערכת סאס לאנאליזה של מסעי השיווק שלו ללקוחותיו, הצליח בנק הפועלים לשפר את מידע ההיענות למסעי השיווק השונים. למשל, במסע שיווק למחזיקי כרטיסי אשראי, אחוז ההיענות עלה מ-5 אחוזים ל-13% אחוזים - ובמקביל הבנק מכר מוצרים שהם גם רווחיים יותר עבורו. כלומר, אפשר היה ליישם את הכלל הישן - לא מספיק למכור יותר, צריך גם להרוויח על מכירות אלה. זו בדיוק עוצמתה של מערכת אנאליטית טובה.

אגב, מצגתו של טל שלסקי נבחרה כמצגת המצטיינת בכנס לקוחות סאס בישראל, שנערך בסוף 2001 - וכך "עלתה לגמר" בכנס האירופי.

שתי המצגות הישראליות בכנס - גם זו של אפרים גולדין - נבחרו להיכלל בחוברת של סיפורי ההצלחה של סאס באירופה. אנחנו על המפה.

פיל וינטרס, סמנכ"ל השיווק הבינ"ל של סאס

פיל הוא איש שיווק בכל רמ"ח אבריו והוא עושה זאת בהצלחה בסאס כבר 20 שנים. כבר אמרנו שבסאס אי-תחלופת העובדים היא סממן בולט. לכן גם פיל מכיר היטב את צבי צוויג ואת חברתו מיה, נציגת סאס בישראל.

כיצד הוא נערך להגברת המודעות לסאס בקרב הציבור הנכון? עכשיו סאס תגביר את מאמציה השיווקיים, כולל הקצאת משאבים נוספים. שהרי כבר אמרנו, שאף עיתונאי לא יסקר חברה שאינה ציבורית ושהוא אינו מקבל את הודעותיה מהבורסה.

אז פיל סומך על בינת הלקוחות - בימים אלה הם אינם קונים כל דבר לכל אחד. היום הם בררניים מאוד. והם בוחרים כהלכה.

איך אומר פיל? "עדיפות 4 מערכות נתונים לא מושלמים היום מאשר מערכת נתונים מושלמת אחת - אך בעוד 5 שנים".

כלומר, כדאי לנתח מה עושים כבר בהתחלה ולא להמתין לסיומו של פרוייקט התקנת המערכת התפעולית על פני הארגון כולו.

תחום שבו נוצרה לסאס הזדמנות גדולה הוא ניהול הסיכונים. שוב, סאס היא החלוצה בתחום ויש לה ניסיון נצבר רב. סיכונים פיננסיים מצריכים נתונים היסטוריים שנאספו היטב ומכל המקורות בארגון. כאן יש לסאס יתרון בניסיון הרב שצברה וביכולת האיסוף שלה מכל מקור וכל אי-מיחשובי בארגון.

ויש גם סיכונים חוקיים/משפטיים למשל, שלא ניתן למדוד אותם כמותית. כלומר, נותנים היסטוריים לא יעזרו להימנע מסיכון משפטי מיותר וכאן דווקא תועיל אנאליזה איכותית בין מחלקתית. גם כאן למערכות סאס יכולות מוכחות.

מסכם פיל: "אנו מובילים באספקת פתרון כולל על פני כל שרשרת ערך

הבינה בארגון", האחרים מציעים פתרונות חלקיים לשלבים שונים בשפע הטכנולוגיות הבאות: ETL; Quality assurance tools; MDBMS; RDBMS; OLTP; OLAP; Pre-packaged analytical applications Analytical tool sets; Datamining; Query and reporting.

סאס מציעה את החבילה כולה ככלי וכיישום שיביא את הארגון הכי מהר עם הנתונים הכי מטויבים לקבלת ההחלטות המתאימות ביותר - בכל ענף עם המאפיינים שלו.

לכן סאס מספקת פתרונות מבוססי טכנולוגיה מתקדמת שהיא מפתחת זה 26 שנים לתחומים הבאים: בינת ספקים, בינה ארגונית, בינת לקוחות, בינה מפעלית (פנים ארגונית), בינת שותפים. המערכות שלה מבוססות על כלים מתקדמים שפיתחה לתחומים הטכנולוגיים הבאים: Data Warehousing; Data Mining; Business Intelligence

ומה קורה בארץ?

סאס, כאמור, היא חברת התוכנה הפרטית הגדולה ביותר בעולם ומשרתת יותר מ-3.5 מיליון משתמשים בכ-38,000 עסקים וארגונים. סאס מובילה בתחום האינטליגנציה העסקית ומחסן נתונים, ומסייעת לארגונים ברחבי העולם להפוך נתונים גולמיים לתובנות עסקיות זה 26 שנים.

בשנת 2002 מערכת סאס מותקנת ב 98 אחוזים מ-100 החברות הכלולות ברשימת ה-"FORTUNE 100" וב-96 אחוזים מכלל 500 החברות ברשימת ה-500 של המגזין.

סאס העולמית מרבה להשקיע במחקר ובפיתוח - לא פחות מ-25 אחוזים מהכנסותיה השנתיות. כך מתאפשר לה להגיע לשוק עם מוצרים חזקים במהירות רבה.

את חברת סאס העולמית מייצגת בארצנו חברת מ.י.ה. מחשבים, חברה פרטית בבעלותו של צבי צוויג, מייסדה, הפועלת בשוק התוכנה הישראלי 22 שנים כנציגתה הבלבדית בישראל של סאס.

בישראל מותקנת מערכת סאס ביותר מ-150 אתרים ובהם יותר מ-50 אתרי מיינפריים מן הגדולים והמתקדמים בסוגם בארץ: בצה"ל ובמשרד הביטחון, במשרדי ממשלה, בבנק ישראל, בחברת חשמל, באל על, בבנקים מסחריים, בחברות תקשורת, בחברות ביטוח, בחברות תעשייתיות; בכל האוניברסיטאות בארץ (שם הכל התחיל) ורבים אחרים.

להלן כמה פרויקטים מובילים: **בנק הפועלים** - ניהול לקוחות ממחסן הנתונים באמצעות פתרון כריית נתונים של סאס; **בנק המזרחי** - מערכת דירוג אשראי באינטרה-נט; **הנהלת בתי המשפט** - ניהול העומסים והתפוקות במערכת המשפט בישראל באמצעות מחסן נתונים של סאס; **הכשרת הישוב ביטוח** - ניתוח רב ממדי דרך האינטרנט; **פרטנר חברה לתקשורת** - ניהול קשרי לקוחות ממחסן הנתונים באמצעות פתרון כריית נתונים של סאס; **חברת החשמל** - ניהול הקמת תחנות כוח באמצעות מערכת סאס; חברת החשמל - מערכת גבייה (Billing) באגף צרכנות; בנק ישראל - בניית מחסן נתונים עם ססמאות חישוב דינאמיות; **בנק ישראל** - בנייה וניהול אוטומטי של Metadata במחלקה המוניטרית בבנק ישראל; **מלם מערכות מידע** - הפקה וניתוח של תלושי שכר באמצעות מערכת סאס; **צה"ל** - שיבוץ מועמדים לשירות ביטחוני באמצעות פתרון חקר הביצועים של סאס.

מיה ו-SAS מנתחות מידע כבר 21 שנה

כשנפגשתי בכנס בפריז עם ד"ר ג'ים גודנייט, המייסד של סאס, המשפט הראשון שאמר לאחר שהכרנו איש את רעהו היה, "צבי, How are you". גודנייט צד את צבי צוויג בזווית עינו (ממרום גובהו, שבולט בתמונה, זה לא קשה) ומייד יצר עמו קשר. וזה לא היה "ניהול קשרי לקוח/ספק" בעלמא.

זה הזכיר לי שסיפורו האישי של צבי והקשר הגורדי שלו עם סאס ולקוחותיה בישראל ראוי לסיפור.

ב-1981 יצאו לשוק המחשב האישי של יבמ והגיליון הראשון של הדו-שבועון (אז) אנשים ומחשבים, ומיה מחשבים - נציגת חברת התוכנה סאס בישראל הייתה בת שנה.

צבי צוויג, אחד האנשים הצבעוניים בענף - גם חובב שחמט וגם חוזר בתשובה, לאחר שדגל בתורתה של הסופרת איין ראנד, שאומצה בין השאר על-ידי הפילוסוף משה קרוי (אגב - ידידו ובן כיתתו של הנמר), דן בן-אמוץ ואוהד קמין - הקים את מיה מחשבים ב-1980.

צבי עבד אז באגף המחשבים - מע"ן - באל-על, שהייתה שרויה אז באחד ממשבריה הגדולים וגל הפרישות הגדול בימי בומה שביט, כאשר

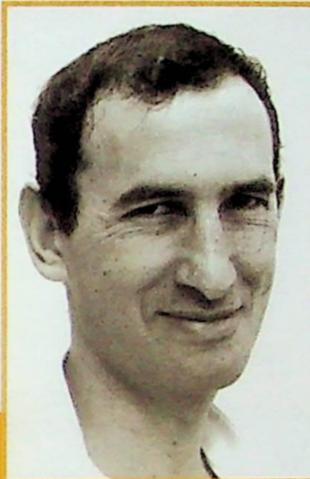
(המשך בעמ' 33)

לקראת כנס ותיקי 2002 digital לדורותיהם
18 ביולי, מלון דן פנורמה ת"א

30 שנים, 3000 חברים

אופיר אדלמן

דקוס ישראל - ארגון המשתמשים של DEC - הוקם כבר בשנותיה הראשונות של דיגיטל, כסניף ישראלי לארגון הבין-לאומי' שייצג היטב את ענייני הלקוחות ובנה גשר מיוחד של שיתוף פעולה עם החברה. כנסי דקוס הפכו במשך השנים למסורת של מפגשים המוניים, איכותיים, מעניינים ויוקרתיים של רבים מקהילת מממחשבי ארץ ישראל, ארגוניה, מוסדותיה, צבאה, ממשלתה ועוד.


אדלמן

מנכ"ל דיגיטל אז היה **גיל וייזר** וזכות ראשונים מכובדת לעידוד הקמת ארגון דקוס ישראל שמורה גם ל**עמנואל פרץ**, בזמנו אנליסט צעיר בחברה ולימים מנכל"ה השלישי, שהבין את חשיבותו ומשמעותו החיובית של קיום ארגון משתמשים חזק ופעיל. היו"ר הראשון של דקוס ישראל היה **פרופ' גרשם זייצ'ק** מבית הספר לרפואה בירושלים, שניהל יחידת מחשבי PDP, בעיקר לצורכי חקר הסרטן של פרופ' גרוס.

הארגון קיבל תנופת "סדר וארגון" בראשותו של היו"ר השני, **צביקה רובין** מן התעשייה האווירית. צביקה מיסד נהלים וסדרי עבודה, הנהלה ובחירות ונציגות קבועה של חבר הנהלה בכיר בדיגיטל. מייצג הנהלת דיגיטל בדקוס היה דובר החברה יצחקי קורן. גם מוסד "מזכירת" דקוס התמסד, ושימשה בו **ענת כרמי**. **אריק פישל**, מנמ"ר כנסת ישראל, נבחר להיות היו"ר השלישי. הארגון התבסס, קיים פעילות קה"תים וכנס שנתי. את יצחקי קורן החליף **איציק לקס** כנציג הנהלת דיגיטל ואת ענת מזכירת דקוס, החליפה **נעה בן-פורת**, שמימיה השקטים חדרו עמוק והוסיפו נדבכי איכות על העשייה החלוצית הזכורה לטוב של ענת.



מסורת מליאת כנסי דקוס, בני היומיים ואפילו שלושה, הביאה על הבוקר הראשון, בדרך כלל בכפר המכבייה שבפאתי רמת-גן, אנשי ציבור וחשובים אחרים, בהם יו"ר הכנסת, שבח וייס, יוסי ביילין, דן שומרון וגלריה של קברניטי אקדמיה רבים, גדולים וטובים יותר או פחות. זכורני כי לפני בחירות הגיע אלינו באיחור כבד ובהליכה מתנשפת כבוד השר משה שחל, כשלפניו מפלסים דרכו לבמה עוזר, יחצן ודובר, תוך שהוא מפשפש בניירותיו ושואל בפה קמוץ וסגור "תזכיר לי איזה מפעל זה". ואחרי דקה, בחיוך מלא על הבמה משהו בסגנון "אנשי דקוס היקרים, אני כל כך שמח להיות איתכם".



ד"ר נחמן אורון, מנמ"ר מינהל מקרקעי ישראל ואיש נחמד, פעיל ויעיל במיוחד, נבחר ליו"ר הרביעי, ושימש בתפקיד שבע שנים. אלה נחשבות לתקופת הצמיחה והפריחה של דקוס ישראל. בתקופה זאת הגיע מספר החברים הרשומים בארגון ל-3000, ובכנסים השנתיים המוצלחים הגיע מספר המשתתפים ל-1000 ויותר.

בהמשך, בחר **יגאל בר יוסף** ב**מוריס אילוז** כנציג דיגיטל בהנהלת דקוס, כשנטע גורלי הנמרצת שימשה מזכירת הארגון, ובשילוב מוצלח שכזה הפכו את כנסי דקוס ללהיט הסטרי והיסטורי. התוכנית המקצועית העשירה הביאה-משכה עוד ועוד אנשי ציבור, כגון **שימון פרס** והיידה **ביבי** למושב הפתיחה ואת מומחה העתידנות המדהים והמאלף **ד"ר דוד פסיג**. מעולם לא נעדרו מופעי שעת הקסם של **שלום אלקין וליאור מנור**, טקסים מרגשים עם קטעי קישור מפרי עטם של כותבי דיגיטל והרבה תפאורה, עיצוב, צבעוניות ויחסי ציבור פרי יצירתן של **ענת כרמי, זיוה אוריין ורויטל לובינסקי**. ותמיד - בסיומם של של יומיים - מופע מרהיב - פוליקר, רמי קליינשטיין, אתניקס, משינה ועוד מהליגה המענגת הזו.

השנים הטובות נמשכו גם מול מנהל דיגיטל-קומפאק החדש, **עמנואל פרץ** ואפילו איש "קומפאק" - **עמית מתתיה** השתלב נפלא בארגון כנציג "קומפאק" בהנהלת דקוס ישראל. בתקופתו התקיים הכנס האחרון - אחד הכנסים המוצלחים ביותר. **מלי**, ואחריה **ענת פרידמן** שימשו כמזכירות דקוס עד לאחרונה.

פועליו ויזמותיו של דקוס ישראל ביצרו את מעמדו באירופה ושמעו הגיע עדי הנהלת דקוס העולמי! **אריק פישל** השנון, המסקרן, חד הלשון ומלא ההומור הנבון, גזבר במשך שנים את קופת דקוס אירופה **וד"ר נחמן אורון**, משמש ופעיל עד היום כחבר בצוות הניהולי הבכיר של הארגון העולמי. כולנו תקווה שמיס פיורינה תפרגן לו ולא תכחידו. זכורים לטובה גם שלל חברי ההנהלה וראשי הקה"תים הפעילים לדורותיהם, שמילאו וממלאים את תפקידם במסירות ובהתנדבות מלאה, שלא הדיו ולא המקלדת שלי יספיקו למנות את שמותיהם ופועלם, אך תרומתם וזכויותיהם חקוקים היטב היכן שצריך. דקוס היה תמיד דוגמה ומופת לארגון התנדבותי רווי רוח טובה ומודל לניסיונות חיקוי של חברות וארגוני משתמשים שראו כי טוב מאוד, ובלי לחכות ניסו לחקות, אבל זה בערך כמו לנסות להעתיק את חצי החיוך המונה ליזי או את תמצית הטעם שאין להגדירו של משקה העולם.

בכנס דיגיטל לדורותיה - כעת חיה בעוד חדש - צפוי ודאי משהו מהקלאסה שאפיינה את ערבי דקוס -יהיה לנו העונג להיפגש ולהתרגש עם רבים ואולי כל חברי הנהלת דקוס ישראל... אז אם אתם מהברנז'ה הזאת, הירשמו נא והכינו את כף היד והאהלין הידוע.

לתגובות: אופיר אדלמן OPHIR@IDEAPLUS.CO.IL ☐

DCD דיסקים לצריבה



בצעד מהיר קדימה

2-12-16-24-32-40X

870MB	800MB	700MB
100MIN	90MIN	80MIN

לעדכון תוכנת הצורב נא לכתוב ל- osnat@dcd.co.il

שיכפול CD



את/ה מציג בתערוכה?
משיק תוכנה חדשה?
מעוניין שיכירו גם אותך?

יש לנו תשובה

- הרחבנו את מחלקת השכפול והצריבה
- הדפסות משי מקצועיות באיכות גבוהה
- עבודות מכמות של 100 ועד עשרות אלפים

את/ה מפיק דיסק עם מוסיקת האוס, ים תיכונית, טרנס או קלסית?

יש לנו תשובה

- שיכפולים הדפסות בכל כמות (לבעלי זכויות)

שיכפול בכל צורה שתבחר

את/ה נפגש עם לקוח?
צריך מצגת קצרה?
משאיר כרטיס ביקור שלך?

יש לנו תשובה

- כרטיסי ביקור דיגיטלים
- מיני דיסק 80-מ"מ MB180
- CD Design בכל צורה
- לצריבה עצמית, משוכפלים, צרובים, מודפסים

להזמנות 03-5622599

די. סי. די - ה-CDR-ה
היחידי בארץ עם שרות,
אחריות ותמיכה טכנית

מבצע ה-די.סי.די
המבוקש ביותר

DCD line
700MB/80min
2-24x

50 דיסקים לצריבה
ב-99 ש"ח בלבד!

רח' החשמונאים 105, ת"א 03-5622399

DCD line הנאה צרובה
DCD LINE LTD.

נציגות המפעל: רח' החשמונאים 105 ת"א, טל' 03-5622599, E-mail: osnat@dcd.co.il • מפעל: גן התעשייה תפן

טעויות קלסיות ביישום פרויקט CRM

מנכ"לים מוכנים ומעוניינים להשקיע בפרויקט CRM ובתנאי שיוכיחו להם כי הפרויקט אכן ישתלם לארגון ויצדיק את ההשקעה בו • יחד עם זאת, מול אותם מנהלים עומדת אותה סטטיסטיקה מפחידה, שהסיכוי להצליח בפרויקט זה הוא רק 70 אחוזים! אז למה זה לא מצליח?

אבי עסיס *

חברת המחקר והייעוץ גיגה אינפורמיישין גרופ חקרה פרויקטי CRM רבים, וניסתה ללמוד מהם אותן טעויות, שארגונים עדיין ממשיכים לעשות ביישום הפרויקטים. מאמר זה מרכז את הנקודות והסיבות האפשריות, המובילות לכישלון של פרויקטים או לאי שביעות רצון של ההנהלה מתוצאות הפרויקט.

• ***אין אסטרטגיות לטווח רחוק*** - טעות נפוצה במיוחד באותם ארגונים היא שהם רואים את ההרפתקה של יישום טכנולוגיית CRM - התקנת בסיסי הנתונים, התקנת contact center - כמשימה חד פעמית בתקווה שאכן תבוא ישועה לארגון. מובן ששיטה זו אינה מומלצת ואינה נובעת מתוך ראייה אסטרטגית ארוכת טווח. בדרך כלל ארגונים אלה ינחלו אכזבה מהיישום - ועלולים לוותר על המשך יישום ה-CRM בארגון או, במקרים קיצוניים, אף להחליף את הטכנולוגיה שנבחרה.

• ***יישום לפני תכנון*** - בחברת המחקר גיגה שמו לב, כי ארגונים רבים משקיעים זמן רב בבחירת תוכנת ה-CRM עוד בטרם נעשה תכנון מסודר של תהליך היישום, גיבוש תהליכי עבודה ממוקדי לקוח, הגדרת מדדי הצלחה ועוד ועוד. תופעה זו מתרחשת רבות בעת שספק טכנולוגיה מציע את "מרכולתו" חינם - בטענה שהחבילה כבר מכילה את המודולים הנדרשים - אז למה לא ליישם? בדרך כלל ארגונים אלה נוחלים אכזבה רבה מהיישום.

• ***התעלמות מגורמים אנושיים*** - ברוב המקרים שנצפו - נושא ההדרכה ונושא ההטמעה נדחקים לפינה, או שקיימת תופעה של "הערכת חסר" לגבי הזמן הנדרש להדרכה/הטמעה, התקציבים הנדרשים ועוד. לדוגמה, הטמעת מערכת SFA בקרב אנשי המכירות דורשת השקעה רבה בתכנון ההדרכה, ביישום תהליכי העבודה החדשים, בהפעלת מנגנונים לבדיקת רמת השימוש שלהם בתוכנה, בתגמול בגין שימוש נכון וכו'. דוגמה נוספת - ארגון המחליט להפעיל אסטרטגיה לתמיכה בערוצים מרובים - Multi channel, עלול למצוא עצמו בתחרות שמתפתחת בין היחידות השונות בארגון לגבי השאלה: מי עונה ללקוח? מי אחראי לקשר עם הלקוח?

• ***אין מדדים עסקיים*** - ללא מדדים, אין אפשרות לנהל ולמדוד הצלחה! זו הסיבה שבגללה מנהלים רבים נותרים מאוכזבים מתוצאות יישום ה-CRM? הם ציפו להרבה יותר, אולי לקסם שיקרה בארגון כתוצאה מהיישום - אך זה לא קרה. מנהלי פרויקט ה-CRM חייבים להגדיר, עוד בטרם היישום, מדדים עסקיים ומדדי הצלחה על מנת להראות תוצאות בסוף הדרך. רצוי שמדדים אלו יתייחסו לטווח של שלוש שנים קדימה.

• ***שותפים ומפיצים אינם מעורבים בפרויקט*** - תופעה ז היא קלאסית בארגונים רבים, שלמעשה השותפים עצמם אינם שותפים בתכנון הפרויקט, בחשיבה או ביישום.

• ***יחידות עסקיות שומרות על אוטונומיה*** - תופעה זו מוכרת בעיקר בארגונים גדולים, שבהם קיימות מלחמות אוטונומיה בין היחידות השונות. כל יחידה כזו מגדירה לעצמה את ה"אסטרטגיה" והראייה העצמית, שמתאימה לה ביותר. וכך, בארגונים אלו (הכל תלוי, כמובן, ביחסי הכוחות הפנימיים) עולה בדרך כלל כי בכל יחידה יש יישום CRM שונה, ואין ראייה ארגונית אחת כוללת.

כמובן שהתוצאות של תופעה זו מהוות פגיעה רצינית באינטגרציה הכוללת מול הלקוח, ברצף התהליכים העסקיים בארגון וכמובן מהוות סיכון ליעדי הפרויקט בכלל.

• ***התעלמות מטיוב נתונים ובעיית זמינות*** - תופעה זו שוב נובעת מראייה צרה של ניהול מערכות המידע בארגון. תופעה זו נפוצה במקרים שבהן יחידות שונות בארגון בונות ושומרות לעצמן את מאגר הנתונים ה"פרטי" שלהן, דבר שפוגע בהמשך בבניית תמונה אינטגרטיבית אחת מול הלקוח.

• ***חוסר סינרגיה*** - בעיה זו נובעת מן העובדה שמערכת CRM היא מערכת חוצה ארגון. מערכת CRM נוגעת ברוב המקרים הן ביישום של תהליכי שיווק ומכירות והן ביישום של תהליכי שירות. מסיבה זו, בכל החלטה שתיפול לגבי הכלי - תמיד יהיה קונפליקט בין היחידות המושפעות מכך. מסיבה זו יש ליצור סינרגיה נכונה עוד לפני תחילת הפרויקט, וכמובן חשוב לשתף את כלל הנוגעים בדבר במהלך התכנון, הגדרת היעדים וביצוע ה-Gap analysis.

• ***התעלמות מאילוצים מקומיים*** - במקרים של יישום מערכת CRM בהיקף עולמי, בחברות רב-לאומיות, קיימת תופעה של התעלמות או ייחוס ערך נמוך בכל הנוגע לתרבות ארגונית שונה במדינות שונות, לתהליכי עבודה שונים, למיומנויות אחרות וכו'.

ולכן, דווקא בארגונים בפריסה רב-לאומית חשוב ביותר להתחשב באילוצים השונים בכל מדינה, הנובעים מהבדלים באופי הסניף עצמו, או גם משינויים הנובעים מאילוצי המדינה כגון: סוג מטבע, תרבות עבודה, אילוצים כלכליים ועוד.

לסיכום: כיום, בארץ ובעולם נצבר ניסיון רב ביישום פרויקטי CRM, ולכן אל לו לארגון להתבסס רק על סטטיסטיקות "מפחידות", אלא בעיקר עליו ללמוד מניסיונם של אחרים, מטעויות נפוצות, והחשוב ביותר - להפיק לקחים לקראת יישום מוצלח יותר. ארגון העומד לקראת יישום מערכת חייב לזכור את הנקודות הבאות:

• הגדרת תפיסת ה-CRM עוד בטרם היישום עצמו ובטרם יציאה לתהליך של בחירת טכנולוגיה או ספק. אסטרטגיה זו חייבת להיות עם ראייה ארוכת טווח, אך מיושמת בחלקים ובשלבים זהירים.

• לא לצפות לנסים מהטכנולוגיה. כולנו יודעים, אמנם, ש-CRM אינה טכנולוגיה - אך לא ניתן ליישם CRM ללא טכנולוגיה. יחד עם זאת, טכנולוגיה בלבד אינה הפתרון ויש לתכנן את תהליכי העבודה ולהיות מוכנים לשינוי, לעתים דרסטי, בכל הקשור אליהם - BPR.

• עו לפני יישום הפרויקט יש לקחת בחשבון את אותם אנשים המושפעים או עלולים להיפגע מהפרויקט. יש לדאוג לשתף אותם ולהשיג שיתוף פעולה מהם עוד בשלבים הראשונים של הפרויקט על מנת להימנע מפגיעה בו בהמשך הדרך.

• יש לשים לב להגדרת מדדים - הגדרה זו חשובה במיוחד לצורך מיקוד הארגון ביעדים וכן לצורך מדידה מתמשכת של תוצאות הפרויקט. מובן שבהגדרת היעדים אין לטפס גבוה מדי, אלא רצוי לעשות זאת בהדרגה ולשפר את התוצרים עם הזמן. לדוגמה: אל תגדירו מדד של "הקטנת נטישת לקוחות בכ-20 אחוזים" כבר בשנה הראשונה. ❑

* אבי עסיס (M.Sc.) - מנכ"ל WideLink - ניהול אפקטיבי בע"מ. לתגובות הערות והארות:
avi@widelink-crm.com



לכל מנוי מג'יע

נייד
גדול קטן
ומקרן
קטן גדול

במבצע הכי גדול במחיר הכי קטן

ענק המקרנים
NEC



NEC-VT 45
- המקרן לכל מטרה קולנוע ביתי/מחשב
- עוצמת הארה עצומה
- בגודל כל יד פתוחה
- רזלוציה מדהימה
- מערכת ממוחשבת לקבלת תמונה חדה ומושלמת

תשלומים $358x10
תשלום במזומן $3399
המחירים אינם כוללים מע"מ

עוצמת הארה	1000 Ansi-lumen
קונטרסט	300:1
גודל תמונה	800x600
רזולוציה	1280x1024, 1920x1080(hdtv 1080i), 1280x720(edtv 720p) 1024x768
משקל	2.5 kg
פריסת תמונה	16:9
כניסות	RGB/VIDEO/S-VIDEO AUDIO
יציאות	RGB PC RS232

מחשב ותקשיב



FUJITSU COMPUTERS SIEMENS

LIFEBOOK
- משקל נוצה 1.7 ק"ג
- מסך דק וענק "13.3
- DVD אינטגרלי
- סוללה ארוכת חיים

תשלומים $209x10
תשלום במזומן $1985
המחירים אינם כוללים מע"מ

מעבד	Intel Pentium 3 (Tualatin) 800 Mhz
זיכרון מטמון	512 Kbon Die
זיכרון	256 MB -ניתן להרחבה ל ,128 MB SDRAM
דיסק קשיח	20 GB
כוננים+ PORTREPLICATOR	Portreplicator -מתחבר ל 3.5" 1.44mb DVD אינטגרלי ניתן להוסיף צורב
כרטיס מסך	8B
צג	13.3" X GA TFT 1024X768
מערכת הפעלה	WIN X P + WORD + WORKS 48

- -

אל תתלבט yanir systems תתביית!

קבוצת יניר מערכות

אני_______________ מנוי אנשים ומחשבים מעוניין להזמין ☐ מחשב FUJITSU SIEMENS LIFE BOOK S5582 ☐ מקרן NEC 45 VT

מספר כרטיס אשראי _______________ בתוקף _______________ מס' תשלומים _________ ת.ז. _______________

אנשים ומחשבים | yanir systems קבוצת יניר מערכות | FUJITSU COMPUTERS SIEMENS חברת המחשבים והאלקטרוניקה השניה בגודלה בעולם | NEC יצרני המקרנים המובילים בעולם (כ-27% מנתח השוק העולמי)

נציגות בלעדית בישראל
קבוצת יניר מערכות
דוד נבון 39 מושב מגשימים
להזמנות: 03-9078894 פקס 03-9086183
ישיר מנהלת מכירות יעל מרגלית 053-964640

הסדרן של הארגון

חברת CA עורכת השבוע כנס בנושא ניהול תשתיות בשיתוף עם קבוצת אנשים ומחשבים • לקראת הכנס נערך מפגש מקצוענים של שבעה גורמים, שמשתמשים בפלטפורמת יוניסטנר של CA, התופסת 70 אחוזים מנתח השוק הישראלי

השתתפו: **דודו רייכמן**, מנהל אגף תשתיות טכנולוגיות בחברה לאוטומציה, **אסתר יובל**, מנהלת חטיבת טכנולוגיות במלם, **מוטי סדובסקי**, מנהל השיווק ב-SUN, **יגאל וורובניק**, מנהל פיתוח תשתיות אינטרנט ותשתיות בקרה בבזק בינלאומי, **שחר אפעל**, נס טכנולוגיות, **אילן יעקובי**, מנהל תפעול בקופת חולים כללית, **חגי קפלן**, מנהל Services ב-CA ישראל, **איתן שטרקמן**, סמנכ״ל מכירות, CA ישראל.
הנחה את הפנל **פלי הנמ״ר**, נשיא ויזם קבוצת אנשים ומחשבים.

מדוע לדעתכם מרבית הארגונים המרכזיים בישראל החלו ליישם בשנים האחרונות פתרונות ניהול תשתיות ארגוניות? האם זה קשור למצב השוק, לתפיסת ניהול בוגרת, למורכבות טכנולוגית?

יגאל וורובניק, בזק בינלאומי: ״מרבית הטכנולוגיות מגיעות ללא מערכות בקרה כלל, או לחלופין, עם מערכות בקרה ייעודיות לכל מערכת.

עם ריבוי המערכות התעוררה בעיה של תמיכה וטיפול שוטף במגוון הרב של הבקרות וכמובן התעוררה בעיה של מעקב וניתוב אחר התראות שונות, המתקבלות ממערכות הבקרה.

בתקופה האחרונה, רוב הארגונים הגדולים הגיעו למסקנה שיש צורך במערכת בקרה אחת מרכזית, שתנטר את כלל המערכות הארגוניות.

מערכת שו״ב מרכזית מהווה גורם מייעל לארגון בכמה דברים. המערכת משפרת מאוד את זמן ה-UPTIME של המערכות הקריטיות, מייעלת את זמני התגובה והטיפול בבעיות, משפרת את ה-TCO.״


יגאל וורובניק, מנהל פיתוח תשתיות אינטרנט ותשתיות בקרה בבזק בינלאומי

אסתר יובל, מלם: ״כמה גורמים הפכו את ניהול התשתיות הארגוני לצורך שאי-אפשר כמעט בלעדיו בארגונים גדולים. ראשית, הארגונים הגדולים הרחיבו בשנים האחרונות את המיחשוב המרכזי שלהם בחוות מרובות שרתים, בעיקר שרתי Wintel. שרתים אלה, שהפכו לקריטיים בארגון, הותקנו ברשת המרחבית הארגונית. שליטה ובקרה מרכזית מאפשרת תחזוקה נאותה של רשתות אלה ובעלויות סבירות.

חדירת ה-Outsourcing לעולם המיחשוב ודרישות הולכות וגוברות


אסתר יובל, מנהלת חטיבת טכנולוגיות במלם

לזמינות מקסימלית של מערכות IT, תרמו גם הן לשינוי ״תרבותי״ בניהול תשתיות. יותר ויותר ארגונים דורשים ממנהלי התשתיות שלהם שמירה על ״רמת שירות מוסכמת״ (SLA). מוצרי שליטה ובקרה כדוגמת UniCenter של CA מאפשרים תגובה פרואקטיבית לתקלות, ומעלים באופן משמעותי את רמת השירות וזמינות המערכות הקריטיות של הארגון.

כיום, יותר ויותר ארגונים מבקשים לייעל את פעילות ה-IT בארגונם ולצמצם עלויות. ניתן להציג היום מודל כלכלי של צמצום עלויות תחזוקה (TCO)באמצעות השכרת שירותי ניהול תשתיות מרכזיות מגוף המספק שירותים כאלה כמלם מערכות, או יישום נכון של מערכות ניהול מרכזיות דוגמת UC.״

דודו רייכמן, החברה לאוטומציה: ״אימוץ פתרונות ניהול תשתית ארגוניות לאחרונה, נובע בראש ובראשונה מהתרבות פלטפורמות המיחשוב ההטרוגניות ש״הצטברו״ בארגונים במהלך השנים ואתגרי הניהול והאינטגרציה הרבים שהן מעמידות בפנינו. בחברה לאוטומציה, למשל, אנשי התשתיות משמרטפים (מלשון - שמרטף) עבור הרשויות המקומיות - כמה מערכות מיינפריים, לצד מאות שרתי יוניקס לסוגיו, Openvms הזכור לטוב וכמובן שרתי NT/W2K. ב״חגיגה״ משתתפת רשת תקשורת ארצית מורכבת, המונה עשרות אלפי פריטים בני תקלה, כ-200 בסיסי נתונים ממשפחות שונות, תווכה ויישומים רבים.


דודו רייכמן, מנהל אגף תשתיות טכנולוגיות בחברה לאוטומציה

גם הרחבת מעגל הלקוחות, באמצעות שירותים רב ערוציים, מבוססי מערכות מידע מורכבות, זמינים סביב לשעון, גם לגורמים חוץ ארגוניים - כדוגמת פורטלים לרישום למוסדות החינוך ולקייטנות, מגוון אמצעי תשלום מקוונים באמצעים אינטרנטיים או סלולריים, מצריכה הערכות תשתיתית הולמת.״

חגי קפלן, CA: ״כאשר ההתנהלות העסקית של הארגון תלויה במיחשוב, אזי זמינות אותן מערכות הופכת לקריטית. אתר שאינו זמין, מערכת הזמנות שאינה מתפקדת, פרטי לקוח שאינם זמינים, מבטאים



חגי קפלן, מנהל Services ב-CA ישראל

בסופו של דבר הפסד כספי. לכן, ככל שיש יותר מערכות כאלה, חשיבות ניהול התשתיות עולה.

המורכבות הטכנולוגית מספקת הצדקה להטמעה של מערכות ניהול תשתיות, וביתר שאת בסביבות הטרוגניות של חומרה / תוכנה."

שחר אפעל, נסכנולוגיות: "זה קשור, לדעתי, בעיקר לנושא של בגרות המערכות המבוזרות בארגונים הבינוניים והגדולים. בגרות זו באה לידי ביטוי בעיקר בנושא יכולת שליטה, ריכוז משאבי מיחשוב, CONSOLIDATION לשרתים ושירותים, צורכי אחסון וגיבוי מרכזיים ודרישות אבטחת מידע קפדניות יותר (אנטי וירוס וכו')."

אילן יעקובי, שירותי בריאות: "ארגונים גדולים, ובפרט הכללית רואה במערכת ניהול מרכזית כלי, המאפשר לשלוט על ההטרוגניות המיחשובית הקיימת בארגון, לאפשר קבלת מידע על אירועים. ניתוח האירועים וריכוז התקלות מאפשר קבלת החלטות מדויקות יותר ולא על פי תחושות בטן, וכתוצאה מכך מאפשר ניהול בוגר יותר של מערכות ה-IT. בנוסף, יש תפיסה של business Process, שהם כל אותם מסרים ושאילתות ארגוניות, המגיעות מקצה לקצה, שיש לוודא הצלחה או כישלון שלהם, ורק על ידי מערכות ניהול תשתית ארגונית ניתן לפקח ולבקר על התהליך."



שחר אפעל, נס טכנולוגיות

מוטי סדובסקי, מנהל השיווק של סאן ישראל: הסיבה שארגונים רוכשים מערכות שליטה ובקרה היא עסקית. המערכות נדרשות לזמינות או רציפות שימוש כל העת, ומערכת בקרה בראייה ארגונית כוללת מסייעת באיתור תקלות "וצווארי בקבוק" עוד בטרם הם מורגשים במערכת המידע.



אילן יעקובי, מנהל תפעול בשירותי בריאות כללית

היישום של פתרונות ניהול תשתיות היא חלק מהתפיסה של מעבר למערכת מידע מרכזית אינטגרטיבית אחת, או בשפתנו יישום של Data Center אמיתי בארגון, הכולל לצד מערכות הניהול והבקרה גם מערך של ניהול וטיפול בתהליכי עבודה, נהלים ארגוניים, טיפול בגיבוי המערכת עד DRP שלם, ועוד."

מה לדעתכם היתרון העסקי שמפיק ארגון, המיישם ניהול תשתיות ארגוני, האם ניתן לקבל יתרון תחרותי



מוטי סדובסקי, מנהל השיווק ב-SUN

(המשך בעמ' 32)

אריה אופנר, מנכ"ל CA ישראל

יותר שליטה, יותר בקרה בהרבה פחות כסף



אריה אופנר, למה יוניסנטר?

ארגונים נדרשים כיום לחיסכון וייעול וגם לשיפור השירות ללקוחותיהם החיצוניים וגם ללקוחות הפנים ארגוניים. שם המשחק היום הוא להשיג יותר בפחות כסף. CA להערכתי ממוצבת טוב, כי הפתרונות שלנו מיועדים לתשתיות המיחשוב, ומאפשרות ייעול המערכות ונצילות מקסימלית של המערכת.

תן דוגמה.

ארגון נדרש לבצע ניהול של כמה פלטפורמות מיחשוב עם כוח אדם בהתאם. אין סיכוי בעולם, שהארגון יחזיק מומחים לכל סביבה וישלוט על כל מערכת בנפרד.

לכן הפתרון של יוניסנטר הוא פתרון מקיף וכוללני של הארגון ובכך חוסך את היקף המומחים שצריכים להיות מועסקים שם. אנחנו תופסים לפי כל הסקרים, כשמונים אחוזים משוק ניהול תשתיות המיחשוב. הפתרון שלנו תופס, כי הוא מייצג תפיסה ניהולית מודרנית, של שליטה ממקור אחד, והוא תוצאה של השקפה האומרת כי הטכנולוגיה כי כלי לניהול עסקי.

האם אין חשש שתיעתפסו כחברה של מוצר אחד?

לא. בשום אופן לא. בכנס הלקוחות באורלנדו הודיעה CA על שני פתרונות Unicenter חדשניים, המסתמכים על הטכנולוגיות המתקדמות של החברה ומאפשרים לארגונים לנהל את הסביבות האלחוטיות מרובות הספקים שלהם ביעילות רבה יותר.

WNM (Unicenter Wireless Network Management) ו-MDM (Unicenter Mobile Device Management) מספקים יחד ניהול מקיף הן של תשתיות רשת אלחוטיות והן של התקנים ניידים - ויוצרים את הפתרון המלא ביותר מקצה אל קצה לניהול משולב של טכנולוגיות אלחוטיות. כפי שאתה רואה אנחנו מגוונים כל הזמן.

מדוע בחרתם לתקוף דווקא את התחום הזה?

CA הובילה את הענף בניהול טכנולוגיות אלחוטיות וסיפקה הן ללקוחות ארגוניים והן לספקי שירותים פתרונות לפיקוח על משאבים אלחוטיים והבטחת זמינות יישומים אלחוטיים. פתרונות Unicenter המוצגים היום מאפשרים למחלקות מיחשוב לנהל בצורה יעילה יותר פריסה אלחוטית מקצה אל קצה בתיאום עם הסביבות הארגוניות הקוויות שברשותם. המוצר החדש מספק כושר פעולה מקיף לתצורה, לאבטחה ולפיקוח על פלטפורמות ניידות, כולל Pocket PC. יכולות BlackBerry ו-PalmOS כוללות:

זיהוי התקנים, ניהול תצורה ושינוי, הפצת עדכוני תוכנה אוטומטית, הגנה מפני וירוסים, תקשורת בטוחה באמצעות VPN. הוכחנו את מחויבותינו השוטפת לשוק האלחוטי על ידי תמיכה בהקמת "מרכז מצוינות" לטכנולוגיות אלחוטיות באוניברסיטת ניו יורק בסטוני ברוק. המרכז צפוי להוציא כרבע מיליארד דולרים ב-10 השנים הבאות על מחקר בטכנולוגיות אלחוטיות ויעבוד על העברת המחקר ליישומים מסחריים מצליחים.

כיצד יכול לשכנע המנמ"ר את ארגונו בחשיבות השימוש ביוניסנטר?

המנמ"ר שואף תמיד לקבל יכולת לכלי ניהולי שנותן דיווחים בזמן אמת ומצטבר על מנת לעקוב אחר מגמות, להרגיש שליטה בשטח ולהוכיח יעילות. אנחנו באים בקטע של הוכחת ROI וזה דבר חשוב מאין כמוהו כיום.

כמה התקנות של יוניסטנר יש כיום בארץ?

יותר משבעים התקנות בארגונים, שזה אומר עשרות אלפי משתמשים.

יהודה קונפורטס

הפדרן...(המשך מעמ' 31)

או לשפר את נתוני השורה התחתונה מעצם השימוש במערכת ניהול תשתיות ארגוניות?

יגאל וורוביניק: "היו כמה סיבות עיקריות, שהיוו קטליזטור להכנסת מערכת שו"ב מרכזית:

1. למנוע את מצבי "חוסר הידיעה" בכל המתרחש במערכות ה-IT.
2. הצורך במעקבONLINE אחר כלל המערכות.
3. הצורך בהורדת מספר רב של מערכות בקרה קטנות.
4. שאיפה להורדת ה-DOWN TIME.
5. שאיפה לייעול מערכות ובניבוי "העתיד" לתקלות לפני שאירעו."

אסתר יובל: "ניהול תשתיות ארגוני מגדיל באופן משמעותי את זמינות המערכות החשובות לארגון. למרבית הארגונים, השבתה של חלק מהתהליכים העסקיים שלהם גורמת לאיבוד שעות עבודה רבות ויקרות או לנזק עסקי בקשרי הלקוחות.

הצלחתה היחסית של חברת CA בשוק המקומי, היא בזכות העובדה, שהחברה הוכיחה ללקוחותיה בשנים האחרונות, שהיא רואה ביוניסנטר את ספינת הדגל של עסקיה

ארגון המבצע את המעבר לניהול תשתיות ארגוני באופן מושכל, ירוויח החזר השקעה גם מצמצום עלויות כוח האדם המופקד על התחזוקה וניצול טוב יותר של המומחים שברשותו: מנהלי הרשת, DBAs, מומחי התקשורת ואבטחת המידע."

דודו רייכמן: "מערכות שו"ב מביאות לחיסכון ניכר ומוכח בעלויות הבעלות הכוללות של מערכות המידע ובעצם בעלויות השירות הכולל של הארגון ללקוחותיו. גם בלי לרדת לעומקם של חישובים מספריים, אנו מעסיקים הרבה פחות אנשי תשתיות לשמירה על זמינות גבוהה של מערכות מבוזרות רבות. חיסכון נוסף נובע מהיכולת להעביר משימות אבחון תקלות שהעסיקו גורמי תמיכה מדרגים גבוהים לידי אנשי דרג א', שעלותם נמוכה יחסית. היתרון התחרותי ברור - מערכות זמינות יותר במחיר זול יותר, שירות איכותי יותר ביחסי עלות/תועלת אופטימליים - מקנים לנו בעליל, תוספת משמעותית ביותר של יתרונות תחרותיים, בשוק הקשה של היום."

חגי קפלן: "ניתן לקבל יתרון תחרותי כאשר משתמשים מפעילים מערכת ניהול על תשתיות המיחשוב הארגוניות - IT.

בארץ ביצענו בשנים האחרונות כמה פרויקטים שבהם חיברנו את מערכות Unicenter לתוצרים של הלקוחות שלנו, וכך למעשה סיפקנו ערך מוסף גבוה למערכות שלהם. התחומים שבהם עשינו זאת היו בתחום הטלקום - למערכת voice over ip, בתחום אחסון מידע - מערכות הקלטה, בתחום של מעקב מרחוק אחר מערכות הדפסה ועוד."

שחר אפעל: "ניתן להקטין משמעותית את הוצאות התמיכה וניתן לקבל החלטות על בסיס מידע ולא על בסיס תחושות. שני פרמטרים אלה יכולים להשפיע לעתים על אחוז שלם מההוצאות הארגוניות."

אילן יעקובי: התשובות הקלסיות למתן יתרון עיסקי מתבטא בזמינות המערכת הקריטיות של הארגון, ניצול משאבים באופן יעיל ועוד, משאבים יכולים להיות גם Not IT, כגון מערכות MRI CT, דוגמא שאני חוזר עליה מדי פעם הינה יכולת חיבור של מערכות הנ"ל למערכת ניהול אירגונית המספקת אירועים על זמינות המערכות יכולת אינטגרבילית למערכות זימון התורים הארצית המודיע בסופו של דבר ללקוח על ביטול תור או העברה למכון אחר, אירוע כזה הינו קלאסי בתפיסה של ה"כללית" שהלקוח במרכז, ובניצול משאבים יעיל."

כיצד אתם מסבירים את העובדה, שחברת CA עם יוניסנטר הפכה לפתרון המוביל בתחום ניהול התשתיות, על פי מטה - 80 אחוזים מהשוק המקומי?

יגאל וודרובניק: חברת CA מהווה כיום כ-80 אחוזים משוק מערכות הבקרה בארץ .

הישג מרשים לכל הדעות אשר הושג בעזרת:

א. סל מוצרים עשיר מאד מבית יוצר אחד.

ב. מובילות טכנולוגית למוצריה.

ג. מוצרים ידידותיים למשתמש.

ד. עיסוקה העיקרי של חברת CA הוא פיתוח מערכות בקרה מרכזיות, דבר אשר בולט בחסרונו בחברות המתחרות.

ה. שיטות שיווק יעילות.

ו. ניסיון רב בהתקנות והטמעות.

ז. המשך פיתוח של מוצרים חדשים תוך ראייה לעתיד.

אסתר יובל: במלחמה בין הכלים המובילים זכתה CA בארץ בזכות המחויבות שלה למוצרי UC. שלא כבחברות האחרות בתחום, ב-CA זה איננו עוד מוצר בסדרה ארוכה של מוצרים אחרים, אלא המוצר המוביל והמרכזי. הלקוחות מרגישים בטחון רב יותר להפקיד את ניהול המשאבים המרכזיים שלהם בידי חברה המחויבת לניהול התשתיות.

CA פיתחה במשך השנים, תשתית של שותפים עסקיים מקצועיים

(המשך בעמ' 50)

זמן תגובה מהיר


איתן שטרקמן, סמנכ"ל מכירות, CA ישראל

יחידות ה IT עברו בשנים האחרונות מהפך מיחידות שירות אשר המדד המרכזי עמו התמודדו היה העלויות ליחידות אשר תומכות בליבת העסקים של הארגון, מרבית הארגונים אשר התפתחו לאורך שנים ארוכות נמצאים היום במצב של יחידת IT גדולה מבעבר, ריבוי פלטפורמות, שוק דינאמי ותחרותי, בכדי לנהל את תשתיות הארגון בצורה יעילה יותר לשרת את הארגון טוב יותר ולתמוך בליבת העסקים של הארגון החלו ארגונים רבים לבסס את ניהול התשתיות על מע' ניהול כמו ה "יוניסנטר" על מנת לתת מענה לאתגרים החדשים העומדים מולם.

ארגון המיישם ניהול תשתיות מסוגל לתת זמן תגובה טוב יותר מול השוק לשפר את השירות ע"י מתן Up-time גבוה יותר ברמת התהליכים העסקיים, וטיפול מהיר במצבים בהם תהליכים עסקיים נפגעים וגורמים נזקים עסקיים.

חברת CA עם יוניסנטר הפכה לפתרון המוביל בשוק הישראלי בזכות המיקוד של החברה בתחום ניהול התשתיות המהווה כ 45% ממחזור החברה, פתרון המכסה את כל תחומי ניהול התשתיות ללא תלות בסוג הפלטפורמה, מספר רב של מומחים בארץ אשר הוכשרו ע"י CA בתוך CA ומחוצה לה (שותפים, לקוחות, יועצים).

כאשר מיישמים מערכת מסוג זה בארגון יש להכין אנשי ה IT לתקשר את הערכים המוספים שיפיקו האנשים, הערכים המוספים ברמה הארגונית ולרתום את הארגון למשימה עם תוכנית מוגדרת ולוח זמנים.



אפרים גולדין. מרצה ישראלי בכנס

מיטב אנשי אגף המחשבים פרשו. הפרויקט האחרון של צבי באל-על היה מיכון המסעדה עם כרטיס מגנטי במקום תלושים...

למרות הביקוש הגדול לעובדים בענף באותה תקופה חיפש צבי צוויג את דרכו, ובביקור במשרדה של אשתו דאז במכון וייצמן למדע ברחובות, מצא על שולחנה חוברת מבוא לסאס.

כמי שבא משפות דור שני ושלישי - אסמבלר, קובול, PL/1 - פתח צבי את החוברת ולגביו הייתה זו מהפכה: לקרוא שבפקודה אחת מבצעים דוח שעבורו היה צריך לכתוב 500 פקודות קובול... צבי לקח את החוברת לעיון, התעניין מי החברה והתלהב תוך קריאת החוברת מיכולות מדהימות של כלי תוכנה במושגים של אז, שעד היום לא נס ליחו. והראיה לכך: אלפי או עשרות אלפי תוכניות שיושבות במיינפריים, וחלקן עברו גם ל-PC, שאין להן תחליף עד היום.

צבי שלח איגרת אויר לסאס בארה"ב והביע עניין בייצוג החברה. יש לזכור, כי מלבד טכם, כל נושא הייצוג של חברות תוכנה עדיין לא היה נפוץ אז. מסאס הגיעה תשובה לקונית: "אנו בספק אם השוק בישראל מספיק גדול". צבי צוויג לא היסס וטס למטה סאס בקארי, צפון קרוליינה. בסוף היום יצא משם עם סרט מגנטי ובו התוכנה, כמה ברושורות והסכם ייצוג בתהליך.

איך נראה השוק לפני 20 שנים?

צבי צוויג: "זה היה שוק ראשוני, עם כל מה שיפה ב'חלוציות'. אחר כך הלך השוק והצטופף. השוק היה נחמד וקטן, וכלל כמה עשרות מנמ"רים - בעיקר עולם המיינפריים בחברות הגדולות.

כשהגיע סאס על PC, קיבלנו בקשה למוצר מלקוח בצבא. הגיע אלינו חייל צעיר; דני נויברגר, לימים בכיר במיקרוסופט ישראל, שפיתח אחת המערכות היותר חכמות לתכנון ותחזיות כוח אדם.

פגישת המכירות הראשונה שלי הייתה אצל שאול לביא - עוזר ראש ממר"ם מאז ועד היום, שהפנה אותי לשני סגנים צעירים: אלכס פינצ'ב ויורם כהן. אחרי מצגת לא משכנעת ביותר שלי, הם ביקשו ממני להשאיר להם את החוברת והחליטו לבצע תוך שבוע השוואה בין סאס ל-SPSS. אחרי שבוע הגעתי ואז קיבלתי מיורם הרצאה יסודית על סאס.

עברו תשעה חודשים עד המכירה הראשונה, ובהמשך הצטרפו לקוחות בולטים כמו חברת חשמל, אל-על, בנק ישראל, ביטוח לאומי, בנק המזרחי ורבים אחרים.

בשע"מ קיבלנו כתב חידה כתנאי לרכישת סאס, ובו דוח שנכתב בקובול במשך שבועיים על-ידי תוכניתנית מצטיינת. הם רצו לראות בכמה זמן סאס עושה זאת.

זה לקח בדיוק רבע שעה, וכמובן שהם קנו את התוכנה".

מי שזוכר את גיליונות אנשים ומחשבים מאותם ימים, זוכר גם את המודעות הקבועות של מיה מחשבים ובהן ציטטה של אנשי חברת חשמל: "SAS קידמה אותנו בדור", ומודעה עם ציטטה של אנשי בנק ישראל שאמרו "SAS הפך ללחם חוקנו, עד שכמה מאיתנו לא יודעים איך יכלו לחיות בלעדיו".

ואיך נראה השוק היום?

צבי צוויג: "העובדה שסאס משקיעה 30 אחוזים ממחזורה במו"פ, עושה אותה לשרדנית מצליחה, עם מכירות של 1.2 מיליארד דולרים - חברת התוכנה הפרטית הגדולה בעולם, שמונחית על ידי דרישות לקוחותיה ולא על ידי בעלי מניותיה.

אבל בעצם, אותו מידע שהפקנו אז כדוחות, מוצג היום כווריאציות של אותן תובנות שהנחו את המערכות כבר אז. היום מדברים על ניתוח אנאליטי, על כריית נתונים ועל CRM. אנחנו עשינו את כל אלה כבר אז, ובוודאי שעושים זאת היום עם יכולות מחוזקות, ודורות רבים של אנשי מקצוע שגדלו על סאס, ואליהם מצטרפים היום מנהלים עסקיים רבים".

הבינה...*(המשך מעמ' 25)*

מה סאס מספקת?

פתרון כריית המידע של סאס כולל כלי בעל עוצמה רבה וקל לשימוש וכן מתודולוגיית עבודה מוכחת, המאפשרת לך לחקור כמויות גדולות של נתונים ולגלות יחסים ותבניות שמובילים לקבלת החלטות פרו-אקטיביות. ה-Enterprise-Miner, תוכנת כריית המידע עטורת הפרסים של סאס, מציעה סביבה מוכללת לארגונים, הזקוקים לניתוחים מעמיקים על אודות נתוני הלקוחות.

פתרון כריית המידע של סאס מספק לאנשי מערכות מידע וכן לאנליסטים כלי קל לתפעול ולתחזוקה שיעזור לארגונים להשיג יתרון תחרותי מול המתחרים.

פתרון כריית המידע עוזר: בשמירה על לקוחות קיימים; ברכישת לקוחות חדשים; Cross Selling (מכירה של מוצרים נוספים ללקוחות בהסתמך על מה שקנו עד היום); שדרוג (מכירה ללקוחות של מוצרים ושירותים ברמה גבוהה יותר ממה שיש להם כיום, כגון כרטיס אשראי "זהב" מול כרטיס רגיל); גילוי הונאות (החלטה האם עסקה מסוימת חורגת מהטווח הנורמלי של פעילות הלקוח); ניתוח Market-Basket (החלטה איזו קומבינציה של מוצרים או שירותים לקוח קונה בנקודת זמן).

מחסן נתונים

פתרון מחסן הנתונים של סאס הוא כלי עבודה ומתודולוגיית עבודה שמאפשרים שינוע מידע בארגון (ETL). כחלק מהגישה הכוללת לנושא מחסן הנתונים, סאס מאמינה כי העובדים בארגון הם הנכס #1 וביא מספקת טכנולוגיה, המשתלבת בארגון בצורה קלה וגדלה עם צרכי הארגון, ומציעה מתודולוגיה מוכחת ומנוסה לצורך הבטחת ההצלחה של יישום פתרון מחסן הנתונים. במשך כל התהליך, נבנה נכס חדש לארגון בשם Metadata, המתעד את כל התהליכים הכלולים בהקמת מחסן נתונים ותפעולו.

פתרון מחסן הנתונים כולל: בדיקת שלמות הנתונים ואיכותם; אינטגרציה ואוטומציה של תהליכים; חיסכון בעלויות; הגדלת המודעות לערך של מערכת המידע בתוך הארגון. סאס היא ספקית המידע היחידה, ש פתרון מחסן הנתונים שלה צמח מתוך מערכות תומכות החלטה (DSS), ומכאן שפתרון זה מזהה ופונה בדיוק לבעיות העסקיות של הארגון.

Strategic Vision

פתרון ה-Balanced Scorecard של סאס, הכולל בתוכו את המוצר Strategic Vision, מציע מגוון שלם של תוכנות ושירותים המסייעים ביישום Balanced Scorecard בארגון. תוכנת סאס כוללת: קבלת מידע מכל מקור (פנימי או חיצוני); כלי דיווח, הצגה ותקשורת; כלי כריית מידע ו-OLAP; ניתוח סיבה-תוצאה; דרכים רבות לחלוק אינפורמציה, E-enablement כלומר WAP PDA, WEB ועוד. פתרון ה-Balanced Scorecard יכול להתחיל פשוט על ידי החלפת גיליונות הנתונים, ובמקומם לבנות אפליקציה אנאליטית אסטרטגית, המכילה את כל תחומי הניהול והתפעול. כדי להבטיח שהארגון ינצל באופן מקסימלי את מה שתוכנת סאס יכולה לספק, סאס ומיה מציעות: תמיכה בהטמעת הכלי; הדרכות; תמיכה טכנית; שותפים עסקיים ויועצי סאס בכירים

SAS Finanacial Management Solution

כחלק מגישה כוללת לניהול ביצועי הארגון, SAS FMS נותן לארגון את היכולת לתכנן, לנתח ולהפיק דוחות על הנתונים הפיננסים ולהשתמש במידע זה כדי להניע החלטות אסטרטגיות ולנהל סיכונים פיננסים.

סאס לניהול פיננסי מאפשרת לקשור יעדים ארגוניים עם פעילות שוטפת באמצעות חבילת תוכנה אינטגרטיבית הכוללת: תקצוב ותכנון - ניהול ותכנון תקציב בזמן אמת מהרמה הארגונית עד הפרט הבודד; חיזוי פיננסי - ניהול, מדידה וחיזוי של ביצועים; תחקור, דיווח וניתוח פיננסי - איחוד דוחות פיננסים, תחקור וניתוח רב ממדי, הפקת דוחות כספיים וניהוליים באינטרנט, הפקת דוחות סטטוטוריים; ניהול התמחור - תהליך מחזורי לניהול והקצאת עלויות ותמחורן, תמחיר מבוסס ABC; ניהול סיכונים - מערכת לניהול כולל של סיכוני הארגון וניתוחם.

פתרונות נוספים: Relationship Management, Human Capital Management ,Supplier IT Resources Solution, BI, Risk Management. ☐

פתרון פורטל מבוסס SunONE

יואל יעקובסון *

תקשורת משופרת ועבודה שיתופית, איסוף מידע מואץ ושיתוף ידע, תהליכים עסקיים אוטומטיים. אלה הן היכולות המגבירות יעילות עובדים ופרודוקטיביות בתוך ארגונים. אלה גם המאפיינים של פורטלים ארגוניים הבנויים עם פתרון פורטל מבוסס SunONE.



בעבודה משותפת, שקופה וחלקה ביחד, מערך זה של שרתים ותוכנות נלוות מספק לעובדים גישה מותאמת אישית למידע עסקי קריטי, יישומים, עמיתים וכלים - בלי תלות במיקום, כך שניתן להרחיב באופן מאובטח את המשאבים הארגוניים ולהביאם למשתמשים מרוחקים וניידים.

פורטלים הבנויים באמצעות SunONE נותנים למנהלים את היכולת ליצור קהילות מוגדרות היטב של עובדים ושותפים עסקיים. כך יכולים עובדים לאסוף במהירות מידע רב-ערך הדרוש לתמיכה בהחלטות ממסדי נתונים ארגוניים, יישומי Legacy, ויישומים חדשים יותר מבוססי Web. המשמעות היא: חסל סדר מאמצים מבוזבזים על מעקב אחרי הזמנות רכש, בקרת שינויים בהזמנות הנדסיות, או עדכונים אחרים. ניתן לספק לשותפים וללקוחות מבט מותאם אישית על הנתונים הדרושים להם לביצוע עסקים עם ארגונכם - תוך הגבלת גישתם למידע קנייני אותו אינם מורשים לראות.

פתרון פורטל SunONE

כדי לבנות פורטל מורכב, המסוגל לצבור נתונים משפע יישומים ולהציגם לאלפי משתמשים דרוש יוצר מאוסף רכיבים. לשם כך דרושה מערכת שתוכננה מלכתחילה כדי לעבוד ביחד. המפתח למערכת זאת הוא ארכיטקטורה היוצרת עבור המשתמש מבט מאוחד, המבוסס על הקשר (קונטקסט) וכולל ניהול משתמשים, מדיניות, סוג ציוד, ופרסונליזציה. הפתרון חייב גם לאפשר תמיכה במערכים גלובליים עם מרכזי מחשבים מבוזרים ועובדים דוברי שפות שונות. הוסיפו לכך כלים מוצקים לאספקת תוכן ויישומים, עבודה שיתופית, ניהול ידע וקישוריות, ובססו כל אלה על סטנדרטים פתוחים לאינטגרציה קלה וגמישות. התוצאה: פלטפורמה יחידה המאפשרת לכם לשפר פרודוקטיביות עובדים בלי נטל מיותר על מחלקת ה-IT שלכם.

ל-Sun יש פלטפורמה שכזאת - פתרון SunONE. זהו מערך של שרתים, כלים ושירותים הכוללים את שרת SunONE Portal, SunONE Directory ו-SunONE Application Server; כולם בנויים מעל מערכת הפעלה Solaris ואשר מרכיבי סביבת הרשת הפתוחה SunONE.

פתרון פורטל SunONE מספק ארכיטקטורה מודולרית הניתנת לשימוש להצגת יישומים, נתונים, כלים שיתופיים, תוכן, דואר אלקטרוני, וניתוב עבודה לעובדים ושותפים בכל מקום בעולם ועל כל מכשיר קצה מקושר לרשת, כולל מכשירים אלחוטיים.

• יואל יעקובסון הוא מחברת א.מ.ת מיחשוב

מכיוון ש-SunONE הנה פתוחה, ניתן לשלבה עם תוכן, יישומים ושירותים קיימים. היא גם נותנת את הגמישות להשתמש במוצרים הטובים מסוגם (Best-of-Breed) ממגוון יצרנים. התוכן מסופק דרך דפדפן אינטרנט סטנדרטי.

פתרון פורטל SunONE מספק ארכיטקטורה מודולרית הניתנת לשימוש להצגת יישומים, נתונים, כלים שיתופיים, תוכן, דואר אלקטרוני, וניתוב עבודה לעובדים ושותפים בכל מקום בעולם ועל כל מכשיר קצה מקושר לרשת, כולל מכשירים אלחוטיים

במרכזו של פתרון זה נמצא שרת SunONE Portal. תוכנה מוצקה זאת מספקת את כל שירותי הליבה הדרושים לבניית אתרי פורטל, כולל ניהול משתמשים וקהילות, פרסונליזציה, צבירת תוכן ויישומים, אבטחה, אינטגרציית יישומים ויכולות חיפוש. תוספי Portal Pack האופציונליים מספקים תפקודיות נוספת, כמו גישה אלחוטית, גישה מאובטחת מרחוק, ניהול ידע, ועבודה שיתופית בזמן אמת. ביחד מהווים שרת SunONE Portal וה-Portal Packs את היצע הפורטל הרחב והעמוק ביותר בשוק, המסוגל לענות לדרישות לקוחות בכל רוחב ספקטרום הטמעות פורטלים.

שרת SunONE Portal מאחסן פרופילים ומדיניות גישה בשרת SunONE Directory המובנה בתוכו - ספריית שירותי רשת מבוססת פרוטוקול LDAP, אשר הפך לתקן חשוב בתעשייה בזכות היכולות שלו לשתף מידע על מדיניות אבטחה, גישה ליישומים ופרופילי משתמשים ברחבי הארגון. שרת SunONE Portal משתמש בספריה המרכזית של חוקים ותפקידי משתמשים כדי לספק תוכן, לאחד את הניהול של פורטלים מרובים, ולחבר יישומים ושירותים מיצרנים אחרים.

SunONE Application Server מספק פלטפורמת J2EE מוצקה לפיתוח, פריסה וניהול של יישומים עבור מגוון רחב של שרתים. שרת יישומים SunONE - הראשון שהוסמך ל-J2EE - מאפשר לחברות לפרוס בקלות יישומים מבוססי Web ותוכן חיצוני לפורטלים הארגוניים שלהן.

הוא גם מספק איזון עומסים ומונע מצבים של נקודת כשל יחידה - כדי להבטיח פעילות רציפה.

שרת יישומים SunONE תוכנן לעבוד בצמוד עם שרת SunONE Directory. הוא ייכלל בקרוב בשרת SunONE Portal ויאפשר למפתחים לשלב באופן הדוק יותר יישומים מבוססי Web אל הפורטלים שלהם.

SunONE Integration Server מתחבר אל יישומי Legacy ארגוניים כדי לספק נתונים רלבנטיים ושירותים למשתמשי פורטל. הוא גם מאפשר לאנליסטים עסקיים של חברה לייעל ניתוב עבודה, לנתב אוטומטית מסמכים כמו הזמנות רכש לעמיתים הצריכים לראות אותן לבדיקה ואישור.

לבסוף, שרת SunONE Calendar ושרת SunONE Messaging מאפשרים לעובדים להשתמש בפורטלים שלהם לבדיקת דואר אלקטרוני ולזימון פגישות. ■

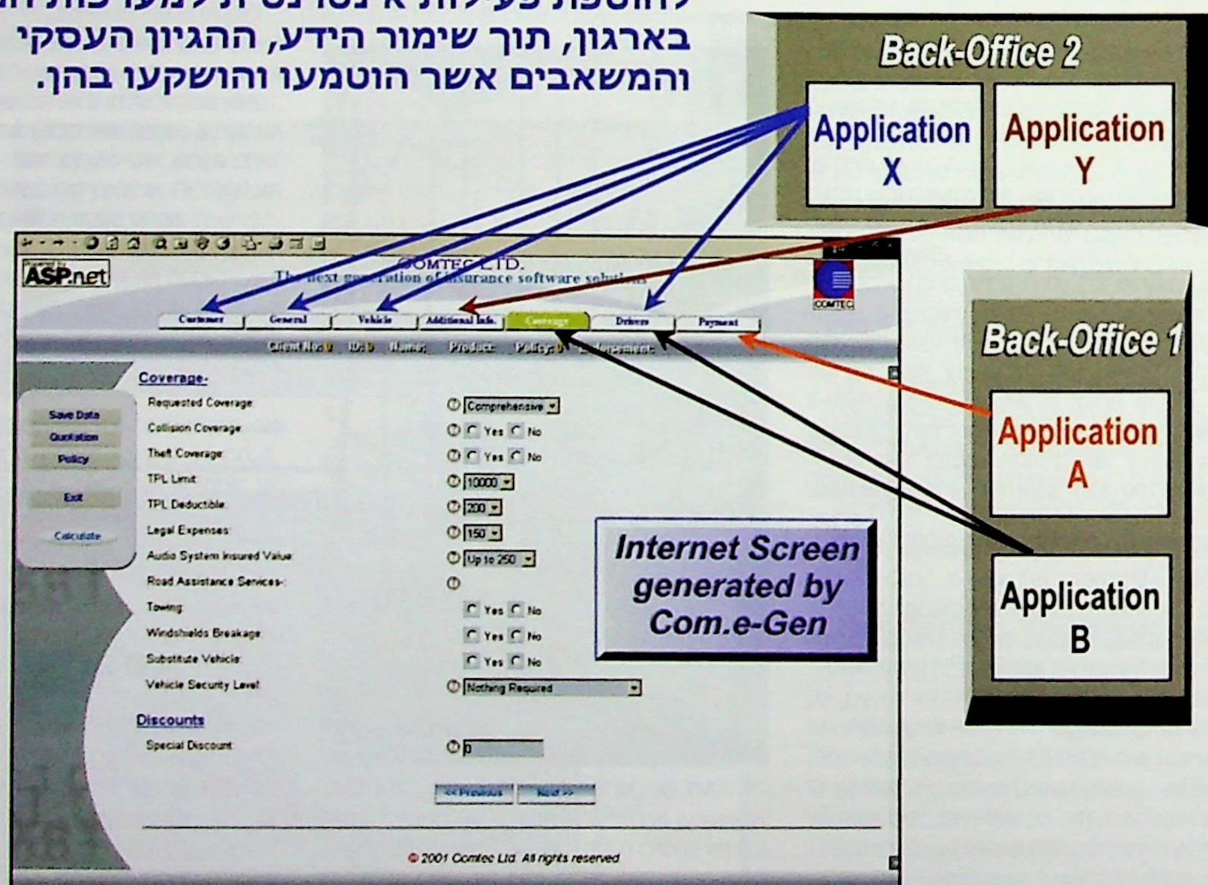


Com.e-Gen

Comtec e-Business Generator

תשתית מתקדמת לפיתוח ממשקי Web ליישומים קיימים וחדשים

Com.e-Gen מציע אפשרות מהירה ויעילה להוספת פעילות אינטרנטית למערכות המחשב בארגון, תוך שימור הידע, ההגיון העסקי והמשאבים אשר הוטמעו והושקעו בהן.



Com.e-Gen – הבהקים:

- תשתית אחידה לניהול ממשק המשתמש של מערכות שונות בארגון
- פעילות כפורטל יישומי עצמאי או בשילוב עם פורטלים ארגוניים אחרים
- קישוריות מגוונת וגמישה
- מחזור פיתוח קצר
- מודולריות
- שימור השקעה במערכות קיימות
- תחזוקה קלה
- חדשנות וקידמה טכנולוגית



קומטק (מקבוצת תים מחשבים)
רח' עמל 60 קרית-אריה
פתח-תקוה 49513
טל: 03-9201606
פקס: 03-9246263
www.comtec.co.il

E-Business SYBASE Enterprise Portal - ללא הפסקה

כאשר ארגונים בודקים את האפשרות אם להפוך ל-e-business, השאלה היא כבר לא "מדוע" אלא "כיצד"

*שלום ביטון **

ניתן לקחת, לדוגמא, את מה שאירע בענף כרטיסי האשראי בחו"ל. בעבר ארכה קבלת כרטיס אשראי חדש כחודש או יותר. הלקוח היה שולח בדואר ספסים ומחכה, וחברת כרטיסי האשראי עיבדה את הבקשה ובדקה את האשראי של הלקוח. לאחר שבועות קיבל הלקוח בדואר כרטיס אשראי חדש, שיכול היה לכלול או לא לכלול את שעור הרבית ומגבלות האשראי שביקש הלקוח.

כיום, על גבי ה-Web, במדינות שונות, התהליך הזה לוקח פחות מחמש דקות. הלקוח מגיש את הבקשה בצורה מקוונת, האשראי נבדק מיד כאשר הלקוח מכניס את הנתונים הדרושים, ומיד הוא מקבל מספר כרטיס אשראי שבו הוא יכול להשתמש לקניות. בנוסף לכך מקבל הלקוח מספר תנאי אשראי לבחירה.

מה ש"קונה" את לב הלקוחות היא הפרסונליזציה, כגון חבילות אשראי התפורות בהתאם לפרופיל של הלקוח. הלקוחות מקבלים גישה מידית לשוק האשראי ומבחר של תנאי אשראי. שביעות הרצון של הלקוחות מבוססת על זמינות של 24 שעות בימה, שבעה ימים בשבוע, דבר המאפשר להם לעשות עסקים בכל זמן ובכל מקום.

רשת האינטרנט הבטיחה להוריד באופן דרמטי את העלויות וזמני המחזור של כל התהליכים העסקיים. אולם, עד היום ההבטחות האלו בדרך כלל לא התממשו משום שלעסקים לא היו טכנולוגיות זמינות המאפשרות לקשר יחדיו את התהליכים העסקיים, תוך הצגתם בצורה משולבת ואישית ללקוחות. במקום זאת, לקוחות נאלצים לעתים קרובות להקליק על ישומים רבים, ואפילו לעבור בין אתרי Web שונים של החברה על מנת לעמוד באינטראקציה עם העסק.

חברות חייבות להיות מסוגלות לקצץ בהוצאות תפעוליות בעודן משפרות את הפונקציות שלהן, המבוססות על האינטרנט, עבור לקוחות, ספקים, שותפים ועובדים. הדבר שמאפשר לעשות זאת על גבי ה- Web הינה טכנולוגיה הנקראת פורטל ארגוני. פורטלים ארגוניים מאפשרים לארגונים לשלב מכירות, תמיכה בלקוחות, תכנון משאבים, back office ומערכות ארגוניות אחרות באמצעות דפדפן Web מקוון. הפורטל הארגוני גם מבצע פרסונליזציה של שילוב התוכן והסחר, עבור כל משתמש ומשתמש.

מרבית הספקים כיום מספקים רק חלקים מבודדים של הפורטל הארגוני. בוב ברטון, מנהל בכיר לתחום אסטרטגיית המוצר ב-Sybase (המיוצגת בישראל ע"י נס טכנולוגיות) אומר כי "הרכבת פורטל ארגוני מחלקים מגדילה בצורה



דרמטית את הזמן והעלות של הפריסה, וכן מעלה את הסבירות לבעיות בתחומי התאימות, מידרגיות (scalability) והתאמה אישית. יותר גרוע מכך - חברות מאבדות את חלון ההזדמנויות לשפר את חווית הלקוח ונאמנותו, ובו זמנית מאבדות לקוחות פוטנציאליים חדשים, מבוססי Web, שניתן להגיע אליהם באמצעות פורטל ארגוני".

על מנת למלא פער זה, השיקה Sybase מערך מקיף של מוצרים ושירותים לפיתוח ופריסת פורטל ארגוני מאוחד, הפועל ללא הפסקה. המוצר, Sybase Enterprise Portal, מספק לארגונים את היכולת לבצע את הדברים הבאים:

למשוך לקוחות באמצעות העברה של חוויה עסקית אישית דרך מימשק מבוסס Web ובאמצעות טכנולוגיית iAnywhere למכשירים ניידים.

שמירה על לקוחות ע"י הצעת שירותים חדשים באמצעות שילוב מערכות מידע פנימיות וחיצוניות.

אופטימיזציה של חוויה עסקית באמצעות זמינות שוטפת, עם שירות של 24 שעות ביממה שבעה ימים בשבוע, תוך מענה לדרישות ושמירה על רמת ביצועים גבוהה גם בזמני שיא.

Sybase Enterprise Portal מפחית את הזמן והעלות של פריסת e-business. כתוצאה מכך, חברות יכולות לעבור ל-Web תוך מקסימום יעילות. "האתגר שבפניו ניצב כיום תחום ה- e-business הוא שכאשר עוברים לעבודה מקוונת, יש לדאוג לא רק לכישלון, אלא גם להצלחה" אומר ביטון. כשלון בעולם המקוון פירושו חוסר זמינות של שירות. "אנשים מצפים מהפורטל להיות כמו טלפון - צליל החיוג כל הזמן באוויר" הוא אומר.

ספקי פורטלים חייבים לערוב לכך שכאשר המערכות דוממות, המשתמשים לעולם לא יראו הודעה המבקשת מהם "נסה שנית מאוחר יותר". על מנת לתחזק שירות בזמן נפילת מערכות בלתי צפויה או בזמן תחזוקה מתוכננת, ל-Sybase Enterprise Portal יש יתירות שקופה, תמיכת cluster של החומרה ותכונות של זמינות הבנויות במוצר.

על מנח להבטיח הצלחה של ה-e-business, Sybase Enterprise Portal מציע יכולת מידרגית וביצועים עקביים.

Sybase Enterprise Portal בנוי בתצורה המאפשרת לעסקים לעבור ל-Web לפני המתחרים. הוא מאחד אינטגרציה ופרסונליזציה לתוך מוצר אחד, תוך הפחתה משמעותית של העלויות הכרוכות בהפעלת פתרונות מתוצרת יצרנים רבים. אופציות האינטגרציה משתרעות על פני נתונים, אירועים וישומי ERP, CRM, LAN וישומי mainframe, כך שאין צורך להנדס מחדש מערכות קיימות או תוכן. אופציות פרסונליזציה מאפשרות למשתמשים לגשת למידע ולפונקציות עסקיות באמצעות דפדפן Web סטנדרטי או התקן נייד, ובכך משפרות את הפרודוקטיביות של המשתמש ומסייעות לחברות לשמור על המשתמשים.

Sybase Enterprise Portal מנוהל באמצעות מימשק גרפי אחד, וקל לנהל אותו ולבצע בקרה עליו. מסגרת בטחון וניהול, מקצה לקצה, מקיפה את סביבת הפורטל, כך שהטרנזקציות תמיד מאובטחות.

Sybase Enterprise Portal תומך במרבית המימשקים התקניים, כולל Java (שפת האינטרנט שאינה תלויה בפלטפורמה כלשהי), שפת XML (eXtensible Markup Language) - תקן לחילופי מידע עסקי, ו-CORBA. כתוצאה מכך, מפתחים יכולים בקלות להתאים את הטכנולוגיה לדרישות עסקיות משתנות.

על מנת לסייע ללקוחות להביא את הפורטל שלהם במהירות לשוק, Sybase באמצעות חברת NESS מציעה תמיכה טכנית גלובלית של 24 שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע. בנוסף לכך, השירותים המקצועיים של NESS מספקים ארכיטקטורת פורטל, תכנון והתמחות בניהול פרויקטים מסוג זה.

*** שלום ביטון הוא מנהל תחום אינטגרציה בחברת נס טכנולוגיות**

SPL Software ו-K2K "מזניקים" את עולם הידע

שיתוף הפעולה

בחודש מאי האחרון, חתמו חברת .SPL Software Ltd וחברת .K2K Ltd על הסכם לשיתוף פעולה באפיון וביצוע של פרוייקטים בתחום ניהול הידע.

שיתוף הפעולה נוצר על רקע הצורך הגובר והולך מצד ארגונים בניהול ידע כמענה לצרכים עיסקיים בארגון. מהניסיון עם ארגונים רבים עולה, כי המפתח כיום הוא הוזלת עלויות מערכות המידע בד בבד עם מתן מענה מהיר ויעיל לאוכלוסיות משתמשי הידע השונים בארגון. כמו כן, מאופי הארגונים ניתן להסיק כי חלקם בוחנים את ההשפעה האסטרטגית של נושא פורטל הידע ולחלקם יש צרכים ממוקדים הזקוקים לפתרון נקודתי, אשר ישתלב במסגרת תוכנית ארוכת טווח.

שיתוף הפעולה יתמקד במתן פתרון טכנולוגי וייעוצי (End to End Solution) בתחום ניהול הידע בארגונים, החל משלב הזנקת תהליכי ניהול ידע ("ההזנקה"), דרך הקמת תשתית ידע ("ההקמה") וכלה במתן תמיכה לתפעול שוטף של תשתית הידע ("ההפעלה"). שיתוף פעולה זה ישלב בין תשתית הידע KiSS™ אשר פותחה ע"י חברת K2K, לבין הניסיון העשיר של חברת SPL בהטמעת מערכות מחשוב בארגונים בכלל ופורטלי Enterprise בפרט.

תשתית הידע KiSS™

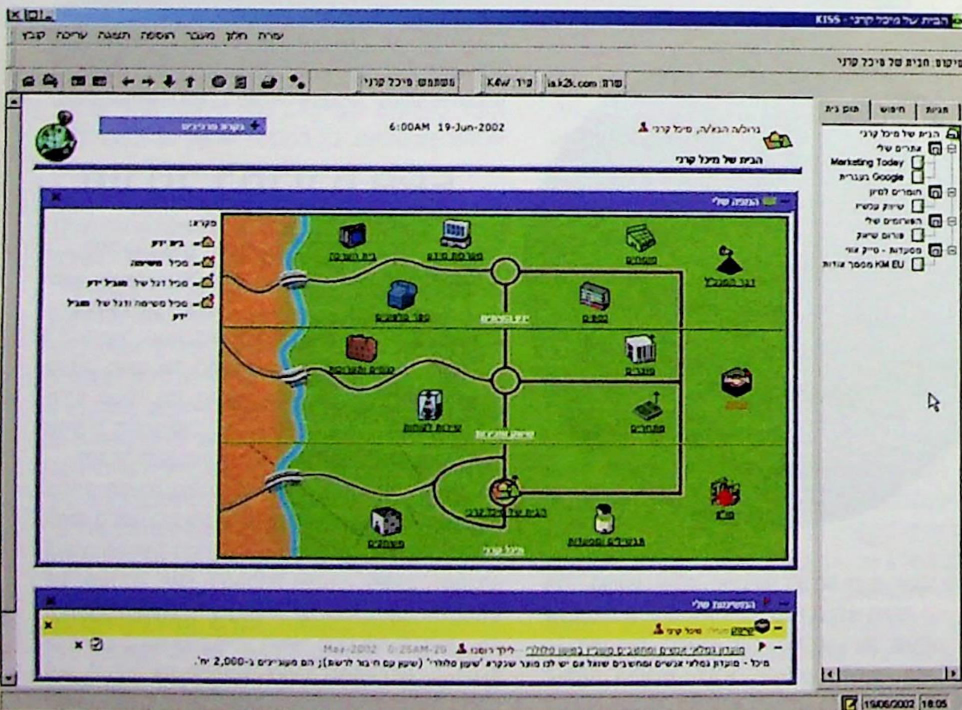
תשתית הידע KiSS™ אשר פותחה ע"י K2K, מהווה חלק מתפישת "תשתית ידע אחודה" (Standard Knowledge Infrastructure). התשתית מתמודדת בהצלחה עם אתגרי ניהול הידע בארגון תוך ראייה מקיפה ואחודה של ניהול הידע בארגונים. תפישת תשתית הידע האחודה (SKI) מתייחסת הן לשיטה של ניהול הידע - הכוללת חלוקה ברורה לשירותי ידע ומשתמשי ידע המקושרים יחדיו במרכזיית ידע - והן ל-"ארגז כלים" ייחודי המתבסס על טכנולוגיות Microsoft כגון: SQL,Share point ו-Exchange. ייחודו של הפתרון הוא במתן מענה כולל המנצל את יתרונות מיקרוסופט ומקטין את המגבלות.

תשתית הידע KiSS™ עושה שימוש בשיטה ייחודית לניהול והצגת ידע באמצעות ממשק גרפי הקרוי מפת ידע. מפת הידע נחלקת לשלושה (או יותר) רבעים: רובע לכלל הארגון (כולל תכנים ארגוניים המיועדים לכלל משתמשי הידע בארגון); רובע מחלקתי (כולל תכנים המיועדים למשתמשי מחלקה מסוימת אליה משתייך משתמש הידע, למשל מחלקת שיווק ומכירות) והרובע האישי של המשתמש (הכולל תכנים אשר בהם המשתמש מתעניין במיוחד). הנתונים והידע שנצבר נשמרים בבתי ידע. תכני ידע אלו יכולים להיות סטטיים (מסמכי Word, Excel, Power Point ועוד) או דינמיים (ממשק המייבא נתונים ממערכות תומכות אחרות, ממשק ל-Corporate Databases, ERP, Exchange, Share Point וכיו"ב).

תשתית הידע KiSS™ מאפשרת, בין היתר, הוספה ועדכון בתי ידע ע"י המשתמש באופן עצמאי וללא סיוע מאנשי מערכות מידע וכן מאפשרת הערכת השימוש בידע (Empowering Evaluation) באמצעות שרטוט תמונת מצב בדבר אופן השימוש בידע, כמות המשתמשים וזהות המשתמשים.

ניסיון החברות

חברת SPL Software מביאה עימה לשותפות ניסיון מצטבר רב שנים בהקמת פרוייקטים באחריות מלאה. לחברה ניסיון רב בהקמה מלאה של מערכות ניהול מסמכים ומערכות ארכיון כדוגמת ארכיון צה"ל וניסיון בהקמת מערכות ומוצרים לאחזור מידע כדוגמת ה-InterText.



חברת SPL מפתחת מערכות מידע במתודולוגיה מוכחת בשם - LeverEdge™. המתודולוגיה לפיתוח וניהול פרוייקטים, המבוססת על גישה מוכוונת עצמים החל משלב התכנון (UML) וכלה בשלב הפיתוח, גובשה ונוסתה בעשרות פרוייקטים אצל לקוחותיה הרבים בעשור האחרון.

בשנתיים האחרונות הוחלט ב-SPL להתמקד בתחום ניהול הידע כאחד מהנושאים האסטרטגיים של החברה ואשר במסגרתו החברה ביצעה מספר סדנאות עיצוב-על (Application Blue Print) לניהול ידע, בין השאר ביחידות משרד הביטחון וצה"ל.

לחברת SPL מוניטין בהקמת פורטלים ארגונים Portals Enterprise למגוון לקוחות (שופרסל, בי"ח "הדסה", משרד הביטחון, צה"ל ועוד). על פעילות זו זכתה SPL Software בתואר Gold Partner של חברת Microsoft לתחום SharePoint Portals.

חברת K2K מספקת פתרון טכנולוגי וייעוצי (End to End Solution) בתחום תשתית הידע, החל משלב הזנקת תהליך ניהול הידע, דרך שלב ההקמה של תשתית הידע וכלה בשלב התפעול השוטף של תשתית הידע. לחברה ניסיון מוכח בניהול פרוייקטים בתחום ניהול הידע למגוון לקוחות (מפעלי ים המלח, שירותי בריאות כללית, רפא"ל, יחידות בטחוניות בצה"ל, אמדוקס ועוד).

אין ספק, כי שילוב הכוחות בין אחד מבתי התוכנה המובילים בשוק המקומי (SPL Software) לבין גוף מהמובילים בשוק ניהול הידע (K2K) מביא ללקוחות שותפות מקצועית המונחית ע"י מתודות מעודכנות והישגים מוכחים.

לפרטים נא לפנות ל: ד"ר ישע סיון מנכ"ל K2K,
Yesha.Sivan@K2K.com
רפי פרידמן מנהל תחום פרוייקטים SPL Software,
Rafi_Friedmann@SPLSoftware.com

פורטל ERP

כולם מדברים על פורטל אבל לא מדברים על פורטל ERP ■ האחד הוא פורטל אירגוני, השני הוא סביבת עבודה ייעודית

*אסף רוזנר**

מה זה פורטל ?

פורטל הוא **שער הכניסה** למערכת, לאתר האינטרנט, האינטראנט והאקסטרא-נט.

פורטל מאגד את אפליקציות האירגון "תחת קורת גג אחת". הוא מאפשר גישה מרכזית למידע, לרבות המידע התיפעולי, מידע ניהולי, Business Intelligence, יישומים וכלים כמו דואר-אלקטרוני ולוח שנה המקושרים למערכות הקיימות. בנוסף, מאפשר הפורטל הפעלת יישומים הדרושים לביצוע העבודה. הפורטל מספק כניסה אחת מאובטחת ומאורגנת לכל המערכות של האירגון.

המידע שבפורטל מגוון וכולל נתונים מקוונים או מובנים, פנים-אירגוניים או חיצוניים. הוא מותאם אישית למשתמש(Personalization) והמשתמש יכול לקבוע לעצמו כיצד להציג את הפורטל וכל זה תוך כדי גלישה. האפליקציות והאתרים של האירגון, בין אם פותחו ב-Forms, Perl, PL/SQL, Java או XML משובצים (embedded) בתוך הפורטל והופכים לחלק אינטגרלי ממנו.

פורטל בסביבת ERP

הפורטל הנפוץ הוא פורטל בסביבת האינטרנט, כמו myYahoo, msn שם ניתן לקבוע מה לראות לפי העדפות אישיות של הגולש.

פורטל נוסף הוא פורטל אירגוני, המהווה שער כניסה ראשי של המשתמש למידע כללי על החברה, מידע חיצוני כמו חדשות, וקישורים לאתרים אחרים - פנימיים וחיצוניים.

פורטל מסוג מיוחד הוא הפורטל הייעודי. פורטל כזה מספק מסגרת כוללת לכל המערכות והמידע התיפעולי לשם ביצוע העבודה היומיומית. פורטל כזה מתבטא בצורה מעניינת בסביבת מערכות ERP. כאשר התפיסה של מערכת ERP כמערכת אפורה משהו, מופרכת ומתקבלת מערכת ציבעונית שמושכת את המשתמש ומספקת לו את כל המידע הנחוץ לו בהישג יד. בצורה כזו ניתן להגדיל את התפוקות בצורה משמעותית, הן בזכות השינוי התדמיתי והן בזכות הזמינות הגבוהה של המידע המותאם אישית למשתמש.

לדוגמא:

קניין רכש של האירגון יקבל פורטל המכיל את כל המידע והטרנזקציות **שהוא** זקוק להם, כמו מערכת להזנת הזמנות רכש מסך למעקב הזמנות ואישורים דוחות של הזמנות הרכש 'שלי' המטרה של הפורטל הייעודי היא לתת למשתמש במערכת **סביבת עבודה** שלמה ואינטגרטיבית. זאת אומרת, שהמשתמש במערכת יגיע בבוקר לעבודתו, יפתח את המחשב, ייכנס מיידית לפורטל הייעודי שלו ויעבוד בו במשך היום עד צאתו הביתה. מכאן, ניכרת התפיסה הייחודית של הפורטל הייעודי, שמשמש בעצם **כשולחן העבודה** של המשתמש. זוהי התפיסה הייחודית שמתווה את צורת המחשבה והיישום של חברת יוניטסק - **הפורטל הייעודי כשולחן העבודה של כל המערכות בסביבת העבודה שאנו נמצאים בה.**

אלמנטים להצלחה

חשיבות מכרעת להצלחתו של הפורטל להשתלב באירגון שמורה לשלב **התיכנון והאיפיון**.

הקמת פורטל הוא פרויקט לכל דבר ואין להקל בו ראש. כמו בפרויקטים אחרים, יש לתכנן אותו היטב ולהבין את



צרכי הלקוח. אולם, בפרויקט פורטל ייעודי, ישנם מספר אלמנטים נוספים שיש לשים עליהם דגש מיוחד.

האלמנט הראשון הוא הפלטפורמה שעליה יהיה מושתת הפורטל. כזכור, הפורטל הייעודי הוא נקודת הכניסה של **כל משתמש** באירגון לסביבת העבודה שלו, ולכן התשתית חייבת להיות חזקה דיה "לסחוב" את **כל המשתמשים** באירגון כי הרי **כולם** יעבדו דרך הפורטל הייעודי שלהם.

האלמנט השני הוא עיצוב הפורטל. זהו המימשק של המשתמש ואלו **"הפנים"** של כל סביבת העבודה. לכן, חשוב מאוד לשים דגש על עיצובו של הפורטל. העיצוב צריך להתחשב בקהל היעד של המערכת, ההיכרות של המשתמשים עם הטכנולוגיות ורמת הסיבוכיות שניתן לשלב בפורטל.

האלמנט האחרון הוא האינטגרציה. נושא זה הוא החשוב מכולם לדעתי והיכולת לבצע אותו בצורה טובה יביא למערכת טובה. אולם , ביצוע קלוקל או אפילו לא מספיק טוב לא רק שיגרום לפורטל לא מספיק טוב, אלא לכישלון חרוץ של כל הפרויקט ! כאן חשובים מאין כמוהם הניסיון והידע בסביבת אינטרנט / אינטראנט, ERP, כלי עבודה נוספים כמו e-mail וגישה למערכות תיפעוליות ואינטרנטיות אחרות. אציין שהרשימה לעיל היא לא "מחק את המיותר"... המילה היא **אינטגרציה**.

פרויקט פורטל ייעודי מוצלח מביא לתרומה עצומה ומיידית לאירגון.

פורטל ERP ייעודי מביא לרצון להשתמש במערכת !

מערכת ה-ERP הופכת לחלק אינטגרלי מהפורטל !

המשתמש לא צריך לחפש את המידע שלו הוא זקוק לעבודתו במקומות שונים - הכל מונח לפניו וזמין !

יישום באתר הלקוח

דוגמא ליישום מוצלח בוצע במסגרת פרויקט שדרוג של מערכת ERP באתר לקוח. הרבה מחשבה הושקעה ברעיון לשלב את הפורטל יחד עם מערכת ה-ERP. היו דעות לכאן ולכאן, ולבסוף ההחלטה שהתקבלה היתה להקים את הפורטל במקביל לשידרוג מערכת ה-ERP.

ההתלבטות היתה קשה בגלל המשאבים שצריך היה להפנות לפרויקט חדש בנוסף לפרויקט העיקרי. כמו-כן, פרויקט נוסף ובעיקר פרויקט פורטל, שמקיף את כל המערכות שבאירגון ומהווה את נקודת הכניסה של כל המשתמשים למערכת הוא נקודת סיכון גבוהה. אולם, ההבנה של הפוטנציאל העצום הגלום בביצוע והצלחה בפרויקט כזה של פורטל ייעודי בסביבת ERP בשילוב עם חברה מיישמת מנוסה - הכריעה את הכף. ההתלהבות היתה גדולה וכולם נרתמו למשימה. היום, לאחר ניתוח של התנהלות הפרויקטים במקביל של הפורטל ושל ה-ERP, ניתן לראות כי אחד האלמנטים שהביאו להצלחה כבירה היה ההבנה בין מנהל הפרויקט למיישם הפרויקטים. **השילוב בין כל הגורמים האנושיים הינו מכריע לא פחות מהאינטגרציה בין המערכות והתשתיות.**

הפורטל שילב בתוכו את מערכת ה- ERP, כולל כניסה לחלקים ייעודיים ודוחות של אפליקציית ה-ERP.

שולב בו e-mail עם כל היכולות הרגילות של Outlook.

קבוצות דיון מקצועיות.

לוח מודעות.

ניהול מסמכים.

שאילתות ודוחות.

חדשות והודעות מתפרצות.

בשלב הבא תוקם מערכת Help Desk ייחודית.

דבר הלקוח

"המשתמשים אמרו תודה"

מנהל הפרויקט : "הפורטל העלה את המערכת שתי דרגות". ■

*אסף רוזנר הוא יועץ טכנולוגיות בכיר, Unitask.
e-mail: assaf@unitask-inc.com

עידן ה-B2E

*אייל כוכבא**

מושגים, שפעם היו חלק מהלקסיקון השגור בפיהם של עובדי תעשיית ההיי-סק, מפנים את מקומם למושג המנצח הבא: B2E (Business to Employee) וזה, כך מבטיחים לנו, איתנו כדי להשאר לטווח הארוך.

כאן בדיוק המקום גם למושג החם הבא, ככל שמדובר בניהול כח אדם: הפורטל הארגוני, אותו מנגנון גישה אינטרנטי/אינטרה-נטי למספר מקורות מידע ותהליכים עסקיים, המיועד לקשר בין לקוחות, שותפות עסקיות ובמיוחד - את העובדים בארגון. הסבר פשוט: כל עובד בחברה בה קיים פורטל ארגוני יכול להכנס בזמנו החופשי וממחשבו במשרד, או בבית, אל אחר האינטרה-נס של החברה ולקבל מידע עדכני, להנות ממסלולי הכשרה און-ליין ולתקשר עם עובדים אחרים.

הפורטל מעוצב על בסיס סביבת המידע והסביבה העסקית היחודית לכל ארגון והוא מאפשר לעובדים נגישות לכמות מידע אינסופית כמעט. הפורטל הארגוני אינו טכנולוגיה יחידה, או מערכת, אלא אוסף של טכנולוגיות המספקות ממשק משתמש יחיד למספר מקורות מידע ותהליכים. כוונת הפורטל היא לתפקד כמנגנון אינטגרציה אוניברסלי. במקביל, הפורטל נועד להיות גמיש מספיק על גבי מכתבתו של עובד הארגון כדי שניתן יהיה לשנותו בהתאם לדרישות המקצועיות של כל עובד.

באמצעות תוכנת ניהול משאבי אנוש יכולות כיום מחלקות כח-אדם לנהל גיוס פנימי ולפתח את תחום ניהול ההון האנושי בחברה. ניתן לתאר זאת כהחלה של עקרונות ניהול קשרי לקוחות על מועמדים לעבודה ועובדי חברה. כך לדוגמה, ניתן ליצור פרופיל אישי של כל עובד, מרגע החיבור הראשון שלו עם הארגון הקולט, דרך קליטתו בפועל ולכל אורכה של הקריירה באותו ארגון, כדי שאפשר יהיה בהמשך לתכנן בקלות רבה יותר את תוכניות ניהול הקריירה והקורסים המתאימים לו. וכל זה קורה במסגרת הפורטל הארגוני.

כדוגמה לחברה הרואה את הפוטנציאל הטמון בפורטלים ארגוניים ככלי לייעול התקשורת המקוונת בין החברה לעובדיה, יזמה חברת הרכב פורד, שם מחלקת כח האדם תוכנית המציעה לעובדים מידע עדכני על שכר והטבות, כמו גם הכשרה וקורסים. אם בעבר חיכו העובדים זמן רב לפני שקיבלו מידע הדרוש למילוי טופסי מס ועובדי מחלקת כח האדם בילו שעות ארוכות במענה על שאלות דומות ממאות עובדים, הרי שכיום יכולים העובדים לראות את תלושי השכר שלהם לאורך זמן - לא לפני שסיפקו סיסמא - ולחסוך זמן עבודה למחלקת כח האדם. מעבר לכך, העובדים בפורד יכולים להשתתף במגוון קורסים מקוונים. לפי הערכות החברה הקורסים המתנהלים בפורטל הארגוני של פורד, הפחיתו את עלויות ההכשרה ב-2 מיליון דולר במחצית הראשונה של 2001, שכן פחות אנשים נאלצים לעזוב את שולחן העבודה שלהם כדי להשתתף בהרצאות.

יש חשיבות רבה בהפעלת פורטל ארגוני וטכנולוגיה הכוללת מערכות מיון והערכה. באמצעות כלים אלו, ניתן להשיג טכניקות מיון עקביות בארגון כולו ורמת חיזוי גבוהה, שמאפשרות לחברות להוציא את המיטב מן המשאב האנושי שלהן - לכל ארך 'חייו' של העובד בחברה. זה בא לידי ביטוי בעובדים מרוצים יותר וברווח נקי של המעסיקים שלהם.

הפורטל הארגוני מסוגל כיום לספק כלים שמאפשרים לעובדים לערוך פרסונליזציה של תוכן הפורטל ע"י ניהול, התמקדות ושדרוג מעבר המידע על בסיס דרישת התפקיד או עניין במידע. כך יכול המשתמש היחיד להפטר מערוצי מידע שלמים שאין לו עניין בהם ושאינם נוגעים לתפקידו הארגוני.

מתבסס על קונספט זה הוא הרעיון של שרטוט פרופיל אישי במסגרת הפורטל. פרופיל אישי מתפקד בדיוק כמו סינון אינפורמציה לאחור. פרופיל אישי מתחיל עם פרופיל של תפקידי משתמש ותחומי עניין, ואז מסייע לסרוק את סביבת המידע על מנת לאתר מסמכים חדשים או גורמים אחרים שעשויים להיות בעלי עניין. עם כל המידע הזה כחלק מהפרופיל האישי, יכול הפורטל להציע אייטמים חדשים בעלי עניין שאיתר במהלך סקירת מקורות המידע הזמינים ע"ג הפורטל.

המידע על כל עובד נשמר במערכת, ומנהלי כח האדם יכולים לזהות עובד פוסנציאלי למשימות שונות ולהמליץ היכן כדאי למקם ולקדם אותו בארגון. ע"י אבחון בשלביו המוקדמים של התהליך של נקודות החוזק ונקודות החולשה של כל עובד, ניתן בהמשך לתכנן בקלות רבה יותר את תוכניות ניהול הקריירה והקורסים המתאימים. בכך מושגת לא רק שביעות רצונו של העובד, אלא אף רווחיות החברה, היצור והיעילות הכלל-ארגונית. באמצעות כלים אלו, ניתן יהיה להשיג טכניקות מיון עקביות בארגון כולו.

עפ"י סקר שערכו חברות המחקר Meta Group ו-Delphi בקרב חברות המפתחות כלים לבניית הסטנדרט הנוכחי של הפורטל הארגוני, נבחנו שיטות ותפקודים שונים בתחומים הקריסיים כמו, פרסונליזציה, פיתות, אבטחה ושיתופיות. בין החברות שמוצריהן נבדקו: Brio, Computer Associates, Sequoia, TopTier ו-Hummingbird, כאשר האחרונה הינה שחקנית שצלחה במיצובה כבעלת חזון בתחום זה של אספקת פתרון מקיף. כך לדוגמה, פתרון ה- Hummingbird EIP, מתמקד בשיפור המומחיות הקיימת והטכנולוגיה של שירותי אינטגרציה, מחסני נתונים ואינטליגנציה עסקית. זאת באמצעות שילוב אסטרטגי של טכנולוגיות שונות מספקים שונים בתוך הפתרון. אחת מהטכנולוגיות הינה מערכת ניהול המסמכים מבית PCDocs ואחרת הינה מנועי החיפוש המתקדמים בעולם מבית Fulcrum. כמו בקרב שאר ספקי הפורטלים, מוצר זה של החברה הוא די חדש, אך למרות זאת, ההתמחות של החברה בניהול מסמכים ותוכן, ניהול ידע, מידע עסקי, יכולות גישה וקישור עם רשתות אחרות, הובילה להצטרפותה של Hummingbird לשוק הפורטלים כשחקנית מובילה.

ישנן חברות בהן אף משמש הפורטל הארגוני לתקשורת בין העובדים. החברה מציעה לעובדיה מעין 'חדרי שיחות' וירטואליים הממוקמים באתר ובהם יכולים העובדים לשאול מומחים פנימיים וגורמי חוץ על החברה, לדון בבעיות המעסיקות אותם ולבחון את מקומם בחברה. הפורסל הוא תוצר של האינטרנט, היכן שקומוניקציה היתה מאז ומתמיד החזית והמרכז. ניסיון האינטרנט פיתח שורה ארוכה של טכנולוגיות כדי להוכיח זאת. הפורטל מרוויח מכך ומרחיב את מגוון האינטראקציות אל זו של הידברות אנושית. הרווח המשמעותי והפרודוקטיבי שבשרטוט פרופיל לכל אינדיבידואל, פעילותו ורשימת המיומנויות שלו, ושילוב מידע זה עם מקורות ידע נוספים מוביל לכך שהפורטל הופך להיות מקור תמיכה לאסטרטגיות המועדפות לפתרון בעיותיו של כל עובד ועובד ומעבר לכך, כמקור לשינוי בחייו המקצועיי.



* אייל כוכבא, מנהל שיווק ומכירות, Hummingbird ו-PCDocs בחברת סיסטמטיקס

CleverPath Portal

הפורטל הארגוני הוא נקודת הכניסה של כל אחד מעובדי הארגון וגורמים חיצוניים הקשורים לו לכל מקורות המידע הארגוניים להם הוא זקוק ביום העבודה

עודד צור *

הפורסל משמש כמרכז המידע באמצעותו הנהלת הארגון וראשי מחלקות פונים אל העובדים, משתפים אותם במידע כללי, בנהלים ותכנים אירגוניים ומאפשרים להם ליצור קשר בינם לבין עצמם ולבנות קהילות ידע מקצועי המפרות זו את זו.

ב-"ארגון" אנו רואים לא רק את העובדים אלא גם את הספקים, השותפים, הלקוחות וכמובן הבעלים והמשקיעים.

חברת ca שמה לה למטרה להשקיע בפיתוחו של הפורטל כמוצר פתוח, סטנדרטי ותשתיתי המתאים למירב הארגונים ודרישותיהם המיוחדות. כאשר היא רואה בעתידו גם יכולות אינטליגנטיות מתקדמות.

יתרונות הפורטל לארגון הם בייעול תהליכי עבודה, הגדלת רמת שתוף הידע בין העובדים וגישה למידע מותאם לפרופיל צרכיו האישי של המשתמש.

המאפיין הראשוני לפורטל חייב להיות קלות השימוש ומציאת הערך העסקי לכל משתמש כבר מהכניסה הראשונה. אחרת, כמו בכל אתר אינטרנט, הלקוח שהוא במקרה זה העובד שותף, ספק או לקוח לא יעשה שימוש מעשי בסביבת עבודה זו CleverPath פורטל, מאפשר למשתמש בניית מספר שולחנות עבודה. כל אחד מהם ממוקד בקבוצת תכנים בעלי מכנה משותף. יכולות הפרסונליזציה מתקדמות ביותר, המשתמש פועל בגרירה ושחרור של תכנים לשולחנות העבודה. תכנים אלה הוא מארגן, מרחיב ומתאים בלחיצת עכבר.

פרסום תכנים בפורטל נעשה גם הוא בצורה פשוטה ביותר. הידידותיות וקלות השימוש מעודדים משתמשים לתרום מהידע האישי והמקצועי שלהם לקהילה אליה הם משתייכים ולכלל הארגון.

הפורטל אינו מעודד דחיפת יתר של מידע, הוא חושף מידע עדכני ומאפשר לכל משתמש להירשם ולחפש מידע בתוך תכני הפורטל ואף מחוצה לו (אינטרנט ואקסטראנט).

ידוע שעיקר הידע בארגון נמצא במסדרונות ובפינות הקפה הבלתי פורמליות.. הפורטל אמור ליצור סביבה וירטואלית חליפית למקומות אלה ולאפשר שיתוף הידע בצורה של Discussion boards.

המשתמש חולק עם קהילתו את הידע שצבר ומניב על תכנים או ידע של עמיתיו - כל אלה זמינים למנועי החיפוש.



ומה מאחורי הקלעים?

בשאיפתנו להגדיר את הפורטל כשולחן העבודה הממוקד, אנו מתכוונים לנהל מאות, אלפים ויותר משתמשים. משתמשים אלה יכולים להיות באתר אחד או יותר. לכן על הפורטל להיות נגיש פתוח וידידותי למנהל המערכת גם כן.

מנהל המערכת שולט במשתמשים על ידי חלוקתם לקבוצות עבודה.

כל תוכן משויך לקבוצה וכל משתמש לקבוצה אחת או יותר, בקבוצה זו נקבע לו גם תפקיד, כך שאפשר לבזר את הניהול לבעלי התפקידים בקבוצות.

ניהול הפורטל פשוט ונעשה בעזרת דפדפן. עקומת לימוד קצרה למשתמשים מקלה על ביצוע פרוייקט פריסת הפורטל.

על התכנים הארגוניים אחראים מנהלי התוכן. הבאת תכנים מחוץ לארגון מחייבות הרשאות של מנהלי הפורטל. לפורטל מנגנוני הבאת מידע חיצוני מתוחכמים ובנוסף, תומך הפורטל, ב 3 מנועי חיפוש ידועים: Verity, Autonomy ו-Convera.

תשתית פתוחה, גמישה וברת התאמה לטכנולוגיות עתידיות

חשוב, שהתשתית הפורטלית תהיה בעלת יכולת התאמה לטכנולוגיות עתידיות.

מתכנני הפורטל דאגו לתשתית המתאימה לכל מערכות ההפעלה, ולארכיטקטורה כזו המאפשרת הרחבת הפורטל לעץ פורטלים מבוזרים.

התשתית מבוססת Java ו-XML ומגיעה עם SDK (Software development Kit).

ארכיטקטורה פשוטה ופתוחה זו מאפשרת לגרסאות הפורטל לאמץ את חידושי הטכנולוגיה המתקדמים ביותר, הפורטל תומך גם בתצוגות wireless למגוון מכשירים וכן בפרסום תכנים שמקורם ב Web services. ■

• עודד צור הוא יועץ טכני - תחום Information management בחברת CA ישראל

NetVision
internet applications

ברב הארגונים הגדולים מוקמים אתרי אינטרה-נט על ידי מחלקות פנימיות והתוצאה היא רשת של איים (אתרים) מקושרים ביניהם ללא מסגרת אורגנית אחידה. מצב זה יוצר אינטרה-נט המבוסס על תת-אתרים שתפעולם אינו אחיד והבקרה על הרשאות, משתמשים ופעילויות או שדרוג מסודר של טכנולוגיות כמעט אינם אפשריים. במצב זה של איים מרובים המשתמש מתקשה להגיע למידע הנחוץ לו, ולרוב מוותר על השימוש במערכות להשגת מידע ומעדיף להשיגו בדרך אחרת היקרה יותר לארגון (למשל: לבקשו מיחידות מטה או ממוקדי שירות או לוותר על צורך אמיתי).

שימוש בפורטל יביא לאפקטיביות רבה יותר של העבודה ולמקרים רבים יותר של עבודת המשתמש בצורת self service. כדי שהפורטל יהיה אפקטיבי נדרשת עבודה מקדימה של מיפוי צרכים, משתמשים ומידע. מיפוי מסודר יאפשר קיבוץ המידע לקבוצות הרלוונטיות עבור משתמשים שונים. הכנסת המידע לפורטל כמו גם בנית עץ המערכת תתבסס על קיבוץ זה.

הנוחות של המשתמש והקלות בה ימצא את מבוקשו יכריעו את הכף האם הפורטל יוטמע בארגון או יהיה כאבן רחיים על צוואר המשתמשים ומחלקת ה-IT.

פורטל ארגוני - מה עושים לפני בחירת הטכנולוגיה?

אפרת שלח-ישורון, סמנכ"ל שווק ומכירות, Efrat@nia.co.il
קלאודיה אהובי, אדריכלית מידע
NIA (NetVision Internet Applications)

תחומים ובעלי תפקידים

מיפוי המידע והחלטה על ממשק למשתמש נסמכים על מספר תחומים ותפקידים המוצגים להלן, בנוסף על מנתחי מערכות ויועצים טכנולוגיים ספציפיים הלוקחים חלק באפיון של כל מערכת מידע.

אדריכלות מידע (Information Architecture)
אדריכלות מידע הוא תחום מתפתח בעולם אשר מטרתו לגרום לכך שגולשים יוכלו למצוא את המידע באתר בקלות, שתהליך ביצוע משימה יהיה פשוט וטבעי וששפת ההתנהלות באתר תהיה ברורה ומובנת לכל משתמש. תפקיד אדריכל המידע הוא ליצור אתר אשר מיישם עקרונות אלה תוך התחשבות במטרות האתר ומטרות אוכלוסיית היעד שלו. שימוש באדריכלות מידע בשלב ההתחלתי של הקמת אתר בונה את הבסיס למבנה, לפונקציונאליות, לממשק, לדרכי האינטראקציה ולחזות העיצובית של האתר.

ממשק המשתמש (User Interface)
מטרת ממשק המשתמש היא חיבור מיטבי בין היישום (אתר האינטרנט) לבין משתמש היישום (הגולש).
השיקולים העיקריים המנחים לצורך הגדרת ממשק משתמש פשוט וטבעי, הם הבנת צרכי הגולש אל מול מטרות האתר. תפקיד איש הממשק הוא לאזן בין צרכים ומטרות אלה ולסייע לפתח ולעצב אתר אשר מגביר את שימושיות המערכת ושביעות הרצון של הגולש.

תוצרי תהליך המיפוי

תהליך המיפוי מפיק מספר תוצרים אשר מאפשרים לארגון להמשיך בתהליך בחירת הטכנולוגיה לפורטל, התאמתו והטמעתו בארגון:

מסמך אפיון
מסמך זה כולל מיפוי המשתמשים, תהליכים ומודולים במערכת, מערכות המשיקות לפורטל, קבצים במערכת, אבטחת מידע, ניתוח עומסים, סקלביליות ועוד.

מסמך אדריכלות מידע
המסמך כולל מפת סוגי התכנים באתר, עץ האתר, מנגנון הניווט ואוכלוסיות יעד (בהיבט של שימוש בסוגי מידע שונים).

מפרט ממשק למשתמש
המסמך כולל מסכים סכמתיים - הגדרת תבניות במערכת ועיצוב גרפי של מסך מוביל ומסך פנימי מתוך הפורטל, אשר ימחישו את השפה העיצובית וההתנהלות באתר.

רקע מקצועי

NIA היא בית המערכות המוביל בישראל להקמת יישומים מתקדמים בטכנולוגיות האינטרנט. החברה מתמחה בהקמת מערכות אינטרנט גדולות, מערכות מסחר אלקטרוני, וכן מערכות מידע פנים ארגוניות (אינטרה-נט). צוות אנשי הממשק של חברת NIA, עם ותק בתחום של כ- 6 שנים, מיישמים את עקרונות ממשק המשתמש המקובלים בעולם לפי אסכולות מוכרות המובלות על ידי אנשים המוגדרים מומחים בתחום: Jacob Nielsen, Lou Rosenfeld, Peter Morville ו- Bruce Tognazzini, תוך שימת דגש על הקמת סביבה עקבית ושימוש בטכנולוגיות מתקדמות.

פורטל אפקטיבי או צעצוע של מחלקת המחשוב?

מטרת הארגון היא להקים פורטל אפקטיבי שישמש את העובדים ולא יהווה "צעצוע טכנולוגי" של מחלקת ה IT. עבודת המיפוי והגדרת מבנה האתר, מנגנון הנווט והתכנים נדרשת בכל פרויקט הקמת פורטל (או מערכת מרובת תכנים ופונקציות) ללא תלות בטכנולוגית המימוש. עבודה כזו תבטיח שהפורטל יתאים לאוכלוסיות המשתמשים השונות בארגון - הן מבחינת תכנים, הן מבחינת נווט והן מבחינת התנהלות כוללת. סוף מעשה - במיפוי תחילה!

בין המקורות עליהם מתבסס הידע ניתן לציין

Rosenfeld, Louis & Morville, Peter. Information Architecture for the World Wide Web. California: O'Reilly, 1998

Nielsen, Jacob. Designing Web Usability: The Practice of Simplicity. New Riders Publishing, 1999

Shiple, John "Squishy's Crash Course in Information Architecture", Hot Wired's Webmonkey site

באדיבות חברת NIA

כלל ביטוח נכנסת בתנופה לעידן הפורטלים

בעוד ארגונים רבים בוחנים ושוקלים את מדיניותם בתחום הפורטלים הארגוניים והשימוש בהם, קבוצת "כלל ביטוח", קבוצת הביטוח והשירותים הפיננסים הגדולה בישראל, היא גם המתקדמת ביותר באימוץ פורטלים ככלי עיקרי לקשר עם סוכנים, לקוחות קצה ועובדי החברה, כאשר השיקה לאחרונה פורטלים המכסים כל אחד מתחומים אלה.

נפגשנו לשיחה עם אבי בר זכאי - מנהל תחום אינטרנט ב"כלל ביטוח", ומנשה דלל - מנהל תוכן ומיזמים עסקיים בתחום אינטרנט ב"כלל ביטוח", עוזי אחיטוב - מנכ"ל ברוד-נט, הנציגים בישראל של ברודויז'ן, אשר מהווה את התשתית הטכנולוגית לפורטלים של "כלל ביטוח", ויגאל עמית - מנכ"ל NIA (Netvision Internet Applications), שהקימה את הפורטלים.

מה הביא אתכם להחלטה להקים פורטלים ולבסס אותם על פתרון מהקצה העליון?

אבי בר זכאי: קבוצת "כלל ביטוח" רואה עצמה כקבוצה פיננסית מובילה בתחום הביטוח והשירותים הפיננסיים, וככזו פועלת בין השאר כדי לקצר טווח ולייעל תהליכים ושירותים לתועלת כל אחד מקהלי המטרה שלה. פורטל מתקדם ו"חכם" טכנולוגית, עם מרכיבים חזקים של פרסונליזציה הוא הכלי להשגת מטרות אלה.

ראינו חשיבות לתת ללקוחות החברה ערוץ נוסף לקבלת שרות, מידע, או מוצרים באינטרנט, בדרך של שרות עצמי, ע"י הקמת מערך אתרים לסוכני החברה, באמצעותם ניתן השרות, ולהשיג בכך קיצור תהליכים, חיסכון בעלויות, שיפור שביעות הרצון, והגדלת המכירות. בהיבט של הסוכנים בהקמת אתרי הסוכנים השגנו גם במה שיווקית וגם אפשרות לחיזוק הקשר של הסוכן עם הלקוחות באמצעות ערוץ נוסף.

לעובדי החברה וסוכניה הקמנו את מערך האינטרה-נט הארגוני. כאן הייתה מטרתנו ליצור שולחן עבודה דרכו יכנס העובד או הסוכן לכל הפעילויות, כאשר השאיפה היא שכל עובד, וסוכן יקבל דרך הפורטלים מה שהוא רוצה וצריך.

בנינו גם את פורטל כללביס הבא להציג את מכלול השרותים והמוצרים שיש לקבוצת כלל בטוח להציע: משכנתאות מ"מכלל משכנתאות", פנסיה מ"עתודות", קופות גמל מ"כלל גמל", בטוח אשראי וכו'.

העובדה שכל המערכות בנויות על תשתית אחת, בצורה משולבת, תוך שיתוף בסיס נתונים ויישומים, יוצרת עיקביות במידע, אחידות בתהליכים וגם חוסכת עלויות בפיתוח ותחזוקה.

מנשה דלל: תחום האינטרנט בכלל ביטוח הנו צעיר - מדובר על כשלוש שנות פעילות. תחום זה מדווח למשנה למנכ"ל דני קהל. זה מעיד על החשיבות שחברת כלל ביטוח רואה בנושא האינטרנט.

עוזי אחיטוב: מה שמעניין זה שקיבלנו פניות מחברות רבות שקודם לא רצו לדבר איתנו, וכשאתרי כלל ביטוח עלו לאויר - הן התעוררו.

מה התפיסה שלכם בנושא הפורטלים?

מנשה דלל: התפיסה היא של מיצוב כלל ביטוח כקבוצה של ביטוח ופיננסים - גם משכנתאות, קופות גמל, קרן פנסיה עתודות וכו'. מבחינת קהלי מטרה, הרי בתפיסת כלל ביטוח יש שלושה גורמים מרכזיים: הקבוצה הראשונה הם כ- 1,500 סוכני החברה. הקבוצה השניה הם לקוחות הקצה - המבוטחים, וזה שינוי בעולם הביטוח והפיננסים, כי במרבית חברות ביטוח מסורתיות (לא חברות הביטוח הישיר), הסוכן הוא שנתפס כלקוח. כלל ביטוח שמה לה למטרה לפנות גם ללקוח הקצה, תוך שימור מעמדו של הסוכן כגורם מרכזי. הקבוצה השלישית הם עובדי קבוצת כלל ביטוח.

אותה תפיסה גם עמדה ביסוד ההחלטה לבחור בפלטפורמת ברודויז'ן. חיפשנו תשתית אחידה לפעילות מול כל הקהלים, שתהיה מספיק חזקה לתמוך בכל אחת מהקבוצות, ותותאם למשתמשים עם ניהול תוכן, התאמה ופרסונליזציה, פעילות לפי הרשאות, לפי עיסוק וכו'.

מה מצב פרוייקטי הפורטלים שלכם?

מנשה דלל: . הפרוייקט הראשון שהושלם הוא "כלל ספיישל איינ'נט" של הקמת אתרי אינטרנט מסחריים לסוכני החברה. בשלב שני הושלם הפורטל הפיננסי של קבוצת כלל ביטוח, הנקרא כללביט והנו מהפורטלים המתקדמים ביותר בארץ כיום.

אבי בר זכאי: בנינו מנוע, באמצעותו מקימים אתרים לסוכנים. אנו נמצאים היום בשלב ההטמעה. בנינו כבר 14 אתרים ותוך שבוע יהיו 20 אתרים, כך שהנושא צובר תאוצה. חשוב להדגיש את הקשר עם הסוכנים, הפורטלים והאתרים הפרטיים נועדים לעזור להם בעבודתם, הסוכן מקבל דיווח על כל פעילות של לקוח שלו באתר.

פרוייקט שלישי, שבוצע ומצא בתהליך התקנה בכלל ביטוח, הוא "כללנט" - פורטל בסביבת אינטרה-נט (שני הפורטלים האחרים הנם בסביבת אינטרנט), שנחצה לשניים: "כללנט לסוכן" - שולחן העבודה וערוץ התכנים של הסוכנים ועובדי סוכנים , בו יהיו כ- 6,000 משתמשים, ו"כללנט לעובד" - הפורטל הארגוני של עובדי כלל ביטוח.

חיפשנו תשתית משותפת להקמת כל הפורטלים והאתרים. מדובר באפליקציה מסיבית, עם תהליכי מכירה, תמיכה, פרסונליזציה,, ו"תפירה" למערכות הארגוניות. לאחר בחינת מספר חלופות בחרנו בברודוויז'ן, וב-NIA להיות מיישם ואינטגרטור בפרוייקט. בהזדמנות זו אני רוצה לציין את השותפות שלנו בפעילות עם ברוד-נט ו-NIA.

מה מאפייני כללביס - הפורטל הפיננסי ללקוחות?

אבי בר זכאי: מאפייני הפורטל הם שילוב תכנים חופשיים - כתבות, מצגות, שאלות ותשובות, יכולת לרכוש מוצר ביטוח בתהליך רכישה מלא שבסופו מכירת פוליסה - המתבצעת תמיד דרך סוכן.

דגש נוסף הוא על שירות: טפסים אינטראקטיביים, פנייה ישירה לגורמים האמונים על טיפול בנושא מסוים בחברה, כאשר זמני התגובה הם זוג - כמקובל באינטרנט.

גולת הכותרת של הפורטל היא "התיק הפיננסי שלי" - מידע על התיק הפיננסי האישי הכולל של לקוח הקצה בכלל ביטוח: ביטוח, משכנתאות, קרנות פנסיה וכו'.

החברה מעודדת את השימוש בערוץ האינטרנט ולכן החליטה שלגבי ביטוחי חיים ובריאות, שהנם רב-שנתיים, יקבלו הגולשים באינטרנט הנחה של 5 אחוז. לגבי מוצרים שנתיים מתחדשים מקבלים הגולשים הנחה של 8.3 אחוז מהפרמיה על רכישה מהפורטל.

הלקוח יכול תמיד לשוחח גם עם מוקד אנושי - 24/7, והאתר מקושר למערכות ה-Legacy של כלל ביטוח, כך שעדכון פרטים בו מועבר ישירות למחשב המרכזי. בתהליך מגיע שלב בו הלקוח מתבקש לאתר את הסוכן שלו, ואם אין לו סוכן, לבחור מרשימה של הסוכנים הקרובים אליו. כל התהליכים הנם משויכי סוכן.

הפרסונליזציה, שהנה נקודת עוצמה של ברודויז'ן, מתבצעת דרך התיק הפיננסי הפרטי. עד רמה מסוימת הכל בפורטל כללי. מרגע שרוצים לבצע פעולה אינטראקטיבית, יש צורך ברישום המאפשר גישה לאתרי הסוכנים ולאתר כלל ביטוח; בכל אתר סוכן ניתן לצפות בביטוחים שהלקוח רכש מאותו סוכן בלבד. כך שהפרסונליזציה 'מוצפת' דרך מודול הרישום.

מה קורה בתחום האבטחה של מערכת כה רגישה?

אבי בר זכאי: בכל התהליכים בהם הלקוח צריך להזדהות ולספק פרטים אישיים, אנו עוברים לפרוטוקול SSL ולמידע מאובטח.

פורסל "כללנס" נשמע מעניין מבחינת היקפו. מהם מרכיביו ואופן השימוש בו?

מנשה דלל: פורטל "כללנט" בנוי מ"כללנט לסוכן" ו"כללנט לעובד".

עובד נכנס בבוקר עם אותה הסיסמה שמשמשת לכניסה לחלונות, ומקבל את כל הדרוש לו לעבודה השוטפת בסביבת Web, יחד עם חדשות וטופסי עבודה מקוונים.

"כללנט לסוכן" כולל כלי להפקת פוליסות, שאילתות על תיקי לקוחות, תכניים חופשיים, מבצעים, טיזרים, קורסים מקוונים, פורומים של מומחים, ומודול לטיפול בפניות אינטרנט המגיעות מהאתר האישי שהוקם לסוכן. זה אומר שהסוכן אינו צריך לצאת מסביבת "כללנט", מגיע למערכת המינהלה של האתר שלו ויכול לנהל את התכנים באתר שלו. זה בהחלט משלים את תמונת הקישוריות של פלטפורמה יחידה.

הרחיבו בבקשה על פרוייקט "ספיישל איינ'נס" - הקמת אתרים אישיים לסוכנים

מנשה דלל: כאמור, יש מנוע שעליו הכל מבוסס. מבנה האתרים של הסוכנים אחיד, וכולל מודולים עיקריים: קטלוג המוצרים של כלל ביטוח - המותאם לפי רשיונות הסוכן לענפי פעילות;

איזור שירות הלקוחות; איזור "הלמה אנחנו" - הצגת פרופיל הסוכן והסוכנות; איזור "הביטוחים שלי" - אליו יכול המבוטח של הסוכן להיכנס ולקבל מידע על הביטוחים שיש לו באותה סוכנות; מודול רישום; אפשרות הגשת הצעה לרכש מקוון אצל הסוכן בהתאם לתנאי הרישיון שלו.

סוכנים ללא אתר במסגרת "ספיישל איינ'נט". לא יוכלו



מימין לשמאל: מנשה דלל - כלל ביטוח, עוזי אחיטוב - ברוד-נט, אבי בר-זכאי - כלל ביטוח, יגאל עמית - NIA

להיות משויכים בתהליך הרכישה שהוצג קודם.

מה שמעניין בנושא הקמת אתר לסוכן, הוא שמרגע קבלת לוגו, תמונות ופרופיל סוכנות, אנו מעלים אתר לאויר בתוך פחות משעתיים. המערכת היא באמת מנגנון שמחולל אתרים - כאמור היום 14, בקרוב 20, ועוד 15 אחרים שכבר נרשמו להקמת אתר.

מה מייחד את הפורטלים של כלל ביטוח מבחינה קונספטואלית?

יגאל עמית: בתחילת עידן הפורטלים דיברו על פורטלים "רכים", המכילים מידע ויישומים כלליים, הודעות כלליות, ספרי טלפונים, דיווח הוצאות וכו', ובהמשך דיברו על ניהול ידע ונתנו גישה משותפת למסמכים ומאגרים. בכלל ביטוח יש הסתכלות מאוד חדשנית על פורטל ארגוני, כי בנוסף לעובדי הארגון הוא משרת גם סוכנים וגם לקוחות סופיים - על בסיס מערכת אחת.

יש כאן מספר מימדים של חדשנות: מימד אחד הוא שנבנתה מערכת שנותנת שירות מאוחד לכל השותפים בשרשרת האספקה הארגונית עד לרמת ה- CRM. במימד השני, מבחינת התפוקות המערכת מספקת שילוב רחב של מכירות מוצרים, שירות, ומידע - ולא אתר חד-מימדי. המימד השלישי הוא פרסונליזציה, המאפשרת לבצע פעילויות קידום מכירות והצגת תכנים ונתונים על בסיס אישי.

משלוש בחינות אלה אתר זה חדשני מאוד, ומוביל בשוק האתרים מסוגו.

מה הייתה משמעות הקמת הפורטלים מבחינתכם?

יגאל עמית: הפרוייקט נמשך למעלה משנה עד לעלייה לאויר. זה פרוייקט גדול במושגים שלנו, שבשיאו עסקו בו למעלה מ-20 איש מכלל ביטוח ומנסוויז'ן. הפרוייקט התבצע בצורה מתגלגלת, כאשר כמה שלבים מתבצעים במקביל, מה שהשפיע על מורכבות הניהול וביצוע המשימות.

נקודה קריטית הייתה בממשק עם מערכות ה-Legacy של כלל ביטוח - שם קיבלנו עזרה מ"כללביט", חברת ה-IT של כלל ביטוח, וכן בהיבטים טכנולוגיים של אבטחה, והגדרת תהליכי עבודה - לבקרת נכונה של עבודת המערכת. הנושא של מערכת Online העובדת מסביב לשעון, וצריכה לעבוד בתאום עם מערכות Batch ותיקות - הוא אתגר גדול מאוד.

הושם דגש רב על בהירות האתר וקלות השימוש בו. הוא בנוי כאתר אינטרנט רגיל, אבל יש בו הרבה תהליכי עבודה תפעוליים מורכבים. לדוגמה: מילוי טופס בקשה לביטוח הוא תהליך מקצועי. הושקע מאמץ גדול בהגדרת תהליך מובן לכל, פשוט ולא מעיק, המסייע למשתמש בעבודה ידידותית ככל האפשר עם המערכת.

עוזי אחיטוב: כשהתחלנו את תהליך המכירה היה ברור שכלל ביטוח לא מחפשת פתרון לתהליך יחיד, אלא מסגרת אליה ניתן להדביק אפליקציות שונות - של ספקי צד-ג' או פיתוחים מקומיים. אני שמח שהצלחנו לשכנע את הנהלת כלל ביטוח ביכולות של מנוע BroadVision One-To-One מעליו יש כלים מגוונים, כמו One-To-One Portal בו משתמשים בחלק מהיישום. כך מושג בסיס מידע אחיד, בסיס אפליקציות, ומעליו פתרונות - ולכן הם מסונכרנים ויש ביניהם קשר.

נושא הסקלאביליות, יכולת גידול, הנו חשוב ביותר, ונראה אותו בהמשך עם מספר הולך וגדל של משתמשים, בזמני תגובה טובים, ועם אפליקציות חדשות כמו One-To-One Travel (תיירות), ו-Mobile One-To-One - קישור דרך סלולר לפורטלים וליישומים אליהם מורשים לגשת.

נושא נוסף שיימדד בהמשך, הוא מה חוסכים כתוצאה מתשתית אחידה המביאה לחסכון בהוצאות תחזוקה, יחד עם תשואה (ROI) גבוהה, יתרונות שימוש ועדכון של תשתית אחת וחסכון בפיתוח.

נושא חשוב אחרון הוא תמיכת תשתית ברודויז'ן בסטנדרטים פתוחים ומוכרים. אין בכלל ביטוח דבר קנייני - שפות ומסדי נתונים פתוחים וסטנדרטיים, ממשקים ל-Legacy וכו'. ברודויז'ן היא המערכת היחידה ברמתה שתומכת גם ב- J2EE וגם בדוט.נט של מיקרוסופט.

מה התגובות שקיבלתם בשוק לפורטל של כלל ביטוח?

עוזי אחיטוב: הפידבק שקיבלנו אחרי עליית הפורטל לאויר היה מצוין.

הפרוייקט עורר את השוק, והראה שאפשר לעשות זאת אחרת כאשר גוף רציני משקיע כסף. אני מקווה לפרוייקטים נוספים במימדים כאלה בגופים גדולים אחרים; מה שיעיר את עולם האינטרנט בישראל.

המערכת, שפותחה על-ידי השותף העסקי הבכיר שלנו, NIA, הוצגה למספר לקוחות פוטנציאלים גדולים מתחומים אחרים. וכל מי שראה אותה התרשם ביותר מיכולותיה.

אין ספק כי הפורטל הארגוני של כלל הוא אחד הגדולים והטובים הקיימים בארץ. ■

פורטל פיננסי ללקוחות: http://www.clalbit.co.il/

אתרי הסוכנים: http://www.clalagent.co.il/

הפורטלים של הדור הבא

הם מספקים נקודת גישה מאוחדת לתכנים, יישומים ארגוניים ובסיסי נתונים קיימים ▪ הם מהווים את שער הכניסה אל עולם העסקים האלקטרוניים ואת התשתית לקשר בין עובדים, עם לקוחות ועם גולשים ברשת ▪ כלי הפורטל של יבמ WebSphere מספקים הצצה אל התפיסה החדשה של ממשק קצה

*מאת אייל לוין **

פעם - וזה לא היה מזמן - היוו פורסלים את המושג החם ביותר של עולם האינטרנט. "מלחמות הפורסלים" - יאהוו! נגד MSN נגד AOLתפסו כותרות בעיתונות הפופולארית לא פחות מאשר בעיתונות המקצועית. אחר כך, כרגיל בתחומים האלה, עבר מוקד תשומת הלב לחזיתות אחרות. ובכל זאת, השאלה מה יהיה אופן הממשק בין משתמש הקצה ובין תכני הרשת נותרת עניין מרכזי כאשר ניגשים לארגן את אינסוף עולם ה-Web בכלל והאינטראנט בפרט למסך שער בודד.

לפני זמן לא רב, היה פורטל לא יותר מחלון: אוסף של תיבות הכוללות תמונות, תכנים שונים וקישורים לאתרים שונים. גם אם תפיסת הפורטל הייתה מהפכנית ביסודה - המידע שהיה זמין בפורטלים לא היה רלוונטי מבחינתו של איש העסקים. אלא שככל שחברות וארגונים החלו עומדים על חשיבות הקונצפציה הזאת לעסקיהם ומפתחים אותה - השתנתה התמונה.

ערכם של פורטלים כיום הוא הרבה מעבר לאספקת מידע. עכשיו, הפורטל הוא כלי מרכזי באספקת שירותים המקשרים בין אנשים ומידע דרך יישומים משולבים. קליק אחד של העכבר יכול להניע שורת פעילויות, החל מאישור אשראי ולאורך כל הדרך של עיבוד תנועה ממוחשבת של רכישה ומשלוח.

ככל שארגונים מעבירים את הפעילות העסקית הקריטית שלהם לסביבה מקוונת, הופך אתגר שילוב המידע ממגוון בסיסי נתונים ויישומים הקצים על פלטפורמות שונות לעניין מורכב יותר ומסובך יותר. מול האתגר הזה, מציעים פורטלים ארגונים דרכים מיוחדות להתמודד עם שילוב היישומים השונים למערכת אחת ולתמונה אחת המוצגת בפני משתמש הקצה. כך, צוברים כלי הפורטל פופולאריות חדשה - הפעם כמקור מידע קריטי ברמה הפנים-ארגונית.

פורטלים בעולם העסקים האלקטרוניים

שיפורים משמעותיים בטכנולוגיית הפורטלים שנרשמו בשנתיים האחרונות כוללים תוכנת שילוב הקושרת בינם ובין מערכות יישומים קיימות. כך, יכולים המשתמשים לקבל נקודת גישה אחת, אישית אל סוגים שונים של מידע - ממגוון רחב של מכשירי קצה, בתקשורת קווית או אלחוטית.

תוספת כלי עבודה שיתופיים ואיחוד תפיסת קבוצת העבודה עם זו של הפורטלים הופכים את הגישה למידע לתהליך דינאמי, שבו מרחב העבודה האלקטרוני הוא המקום שבו מבוצעים יישומים עסקיים קריטיים - ולא רק גישה למידע. בכך, ניתן מענה לצורך בסיסי של עשיית עסקים ברשת: העמדת מידע רלוונטי באורח נוח לגישה לעובדים, שותפים עסקיים ולקוחות תוך יצירת רווחים בדרך. כאשר לקוחות, עובדים, ספקים ומשתמשים אחרים מוצאים את כל המידע הדרוש להם בפורטל ארגוני אחד לא תהיה להם סיבה לפנות לאתר אחר.

פעילותם של פורטלים כנקודת גישה בודדת לעולם העסקים האלקטרוניים, לעבודה שיתופית וליישומים ושירותים עסקיים אחרים תלויה בשורת גורמים, שהראשון שבהם היא היכולת להציע אספקה בהתאמה אישית של תכנין ויישומים המותאמים לצרכיו של כל גולש. בצד אלה, נדרשים שירותי עבודה משותפת בזמן אמת דוגמת הודעות מיידיות, אזורי שיחה, יומנים קבוצתיים, מעקב משימות וספריות מסמכים משותפים. ברובד הבא, ניתן למצוא את היישומים המשולבים והמשותפים - והיכולת להביא יישומים ארגוניים, תכנים הנרכשים מבחוץ, אתרים פנימיים וחיצוניים, דואר אלקטרוני ומערכת ניהול זרימת עבודה - הכל אל תוך מסגרת אחת.



אין צורך לומר, כי כל הדברים האלה חייבים להתרחש בסביבה פתוחה ובלתי קניינית, במסגרת תקנים מוכרים דוגמת ג'אווה, XMLאו לינוקס, המאפשרים לארגונים חיבור נוח וגמיש.

יבמ הסתערה על שוק הפורטלים בשורת הכרזות ומוצרים חדשים במהלך החודשים האחרונים שגולת הכותרת שלהם הייתה WebSpherePortal. מערכת התוכנה הזאת מאחדת בין תשתיות שרת האינטרנט WebSphere של יבמ ובין עולם יישומי הפורטל. ההתבססות על WebSphere מבטיחה את יכולת המערכת לאסוף ולשלב תכנים מסביבות תוכנה של יבמ כמו גם של יצרנים אחרים, תוך אפשרות למיצוי מלא של השקעות העבר של הארדון בתחום מערכות המידע שלו.

סביבת WebSphere של יבמ משתלבת בכל מותגי התוכנה של יבמ עצמה - החל בבסיס הנתונים הטבלאי DB2, דרך כלי העבודה השיתופית של לוטוס ועד סביבת ניהול המערכות הכוללת של טיבולי. היא פועלת על מגוון רחב של מערכות הפעלה - מתוצרת יבמ כמו גם יצרנים אחרים.

אין עוד יצרן פורטלים המסוגל להציג תמיכה כזאת בתוכננות תשתית. אין עוד יצרן פורטלים המסוגל להציע כלי אבטחה, טווח מידרוג ואמינות מערכות מוכחת המתחרים באלה של WebSpherePortal.

סביבת הפורטלים של יבמ בנויה על תקנים פתוחים. יבמ מרחיבה בהתמדה את פלטפורמת WebSphere שלה בדרך ליצירת תשתית כוללת לניהול עסקים אלקטרוניים. על פי החזון של יבמ, יהיה פורטל WebSphere לאמצעי המרכזי לאספקת שירותי Web , תוך פישוט תהליכי פיתוח ושילוב מערכות. כיום, צריך המפתח בכלים אחרים לכתוב למעשה את חזית הפורטל שלו לכל יישום בפני עצמו. בעתיד, יאפשר השימוש בפרוטוקולים ותקנים של עולם ה-Webלהפעיל פורטלים אוטומטיים, ללא צורך בכתיבת קוד ספציפי לכל יישום.

טכנולוגיית הפורטל של יבמ הופכת לנקודת אינטראקציה בודדת מול סביבת תוכן דינאמית, יישומים, תהליכים ואנשים.

האחדת הגישה הזאת חיונית כאשר ניגשים להקים ולנהל מערכות עסקים אלקטרוניים, ופורטלים המקשרים בין ארגונים לעובדיהם (B2E), עסקים לעסקים (B2B) ועסקים ללקוחות (B2C).סביבת הפורטלים הזאת מבטיחה גישה לא רק למשתמשי מחשבים אישיים - אלא גם למגוון רחב של משתמשי מחשבי כף-יד, טלפונים סלולאריים בעלי יכולות אינטרנט, או כל מכשיר קצה הקשור לרשת העשוי להופיע בשוק בעתיד הנראה לעין. ▪

* איל לוין הוא מומחה לתחום הפורטלים ביבמ ישראל

פורטל יישומי - לשנות מבלי להשתנות

דודו גטלר*

בעולם העסקי של היום, נאלצים ארגונים לאמץ במהירות שינויים טכנולוגיים. ארגון שלא יעשה כך - יישאר מאחור.

כיום, במהלך עבודה של ארגונים עם מערכות דינמיות קיים צורך בהוספת עדכונים ויצירת שינויים באופן שוטף, ועל כן יש לבסס את הטכנולוגיה על תשתית, שתאפשר ביצוע שינויים במהירות של עולם העסקים. במצב הכלכלי של היום, גופים עם מערכות ישנות יותר, לא תמיד ימצאו את התקציבים המתאימים, על מנת להחליף את המערכות הקיימות במערכות חדשות עם ממשק גרפי ונוח לשימוש. מערכת Com.e-Gen, שפיתחה חברת קומטק, מציעה פנים חדשות למערכות הקיימות בלא צורך להחליף את כל המערכת. חברת קומטק מציעה אבולוציה, מבלי לבצע רבולוציה.

לפי סקר של חברת מטה גרוף שנעשה לאחרונה, בתחום הפורטלים, נראה כי, הפורטלים הצליחו לבלבל את אוכלוסיית המפתחים והמשתמשים בישראל. לעיתים משתמשים טועים באבחנה בין פרויקטים הקשורים לפורטלים לבין אלו הקשורים לאינטרנט. רבים עושים כיום שימוש במילה Portal, ולעיתים מחליפים אותה עם המונח הוותיק יותר- אתר פנים ארגוני - כל יישום, שנבנה בטכנולוגית האינטרנט ומשמש למסרות פנים ארגוניות. הסקר של מטה גרופ מונה את רשימת השחקנים הראשיים בישראל: Microsoft, קומטק, IBM, מקים מערכות עם Plumtree, Ness, SAP Portals, Oracle, ניו אפליקום, Aman, Aviv, Systematics, Enformia, וICA'וג בריים מוצרים.

סוגי פורטלים על פי יכולות יישום וטכנולוגיה

ניתן לזהות, לפחות, שלושה סוגים שונים של פורטלים: **Links portal**, המהווה שער כניסה לאתרים אחרים ומחזיק בתוכו קשרים, שמטרתם להוביל את משתמשי הקצה לאתרי אינטרנט ייעודיים אחרים. **פורטל שיתופי (Cooperative Portal)** - מעין פורטל יישומי, המתמקד בתחום ממוקד של ניהול ידע ומימוש יישומים "רכים" כגון אלפון, לוח שנה ועוד. **פורטל יישומי (Application Portal)** - מתמקד בתחום ממוקד של ניהול ידע ומימוש יישומים ואפליקציות "קשות" ו**פורטל ארגוני - Multi layers application portal** - המכיל בעקרון מספר שכבות, המאפשרות את ההגדרה הגורפת של ה-Desk Top הארגוני וניהול היחידות העסקיות בארגון.

פורטל סוב הוא כזה המאפשר לארגון לרכז תחת שולחן עבודה אחיד את היישומים הקריטיים לעבודת המשתמש וכך לאפשר גישה למידע וליכולות הצבורות במערכות הקיימות.

ארגונים רבים כיום נמצאים במלכוד טכנולוגי. מצד אחד יש בארגון מערכות מידע יעילות וחזקות בהן הושקעו שנות אדם רבות, במערכות אלו מרוכזת הלוגיקה העיסקית והנתונים הקריטים הנדרשים לביצוע הפעילויות היומיומיות. מצד שני העולם רץ אל עבר האינטרנט, יישומים באינטרנט משמשים כרטיס כניסה לעולם חדש של אפשרויות ויתרונות עיסקיים - כמו למשל פתיחת מערכות הזמנה ללקוחות או לספקים החוסכת זמן, מונעת טעויות ומשפרת שירות. אנשי מכירות בשטח יכולים באמצעות יישומי אינטרנט לשלוף מיידית מידע על הלקוח או על המוצרים.

כדאי לארגון למנף את ההשקעות הקיימות במערכות (Back Office (Legacy ולייצא את יכולותיהן לאינטרנט. חברת קומטק מתמחה בביצוע פתרונות כאלו במגוון דרכים.

ייצוא יישומים לאינטרנט ניתן לביצוע במספר דרכים , הדרך הקצרה ביותר היא באמצעות שימוש במוצר מדף המבצע לכידת מסכים (בשוק קיימים יותר מ-39 חברות המתמחות בתחום) , החסרון העיקרי של הדרך הזו הוא שהלקוח מפסיד את כל האפשרויות הנובעות מהאופי הגרפי של האינטרנט - בחירה מתוך טבלאות (Combo Box) , סימון אפשרויות בלחיצת עכבר פקדים חדשים ונוחים ובאופן כללי - ממשק המשתמש אינו ידידותי ואינו מאפשר למשתמשים חדשים או לא מומחים להפעיל את המערכות הקיימות.

דרך שניה היא הדרך הארוכה ביותר - הקמה של יישום אינטרנטי קשיח (באחת הטכנולוגיות המובילות J2EE או NET.) המתאים למערכת הנדרשת. החסרון העיקרי הוא זמן הפיתוח ועלות התחזוקה עבור כל שינוי. כמו במקרים רבים בחיים צריך לדעת למצוא את שביל הזהב - דרך הביניים , קומטק פיתחה כלי המהווה שביל זהב בפרויקטים מסוג זה, ה Com-e.Gen .

היכולת של מחולל המסכים לייצר ולהציג נתונים המגיעים במבנה XML אחד מאפשרים למנהל המערכת להגדיר מסכים המאפשרים פונקציונאליות שלא הייתה קודם כמו למשל - איחוד נתונים ממספר מערכות Office Back או לחילופין

פירוק מסך קיים ומסובך למספר מסכים פשוטים יותר.

מנהל המערכת מגדיר באמצעות ה Com-e.Gen את הלוגיקה של הפרזנטציה שיכולה להיות שונה מהפרזנטציה המערכת הקיימת. העיקר הוא שהנתונים מועברים לרכיבי הלוגיקה הנכונים ושאותה לוגיקה מתבצעת.

על פי תפיסת חברת קומטק, כל מערכת אינטרנטית ניתנת לחלוקה ל- 3 שכבות:

- שכבת ממשק המשתמש
- שכבת אינטגרציה בין ממשק המשתמש ללוגיקה העיסקית
- שכבת לוגיקה עיסקית



המוצר נותן פתרון לשכבת ממשק המשתמש ולשכבת האינטגרציה, שכבת הלוגיקה העסקית היא בעצם המערכת הקיימת או לחילופין לוגיקה חדשה עבור מערכת חדשה. המוצר אינו שפת פיתוח או כלי לכתיבת לוגיקה עיסקית כל ארגון יכול לכתוב לוגיקה בכלים שיחליט עליהם.

חברת קומטק, השקיעה חודשים ארוכים ומשאבים רבים בפיתוח תשתית ה-Com.e-Gen, עליה ניתן יהיה לבנות, עבור אפליקציות קיימות, ממשק מבוסס Web, תוך שימור המשאבים שהושקעו בבניית אותן אפליקציות ובהתאם לדרישות הלקוח. Com.e-Gen, אשר פותחה בטכנולוגית NET של מיקרוסופט, מאפשרת בניית ממשק Web למערכות ה-Back Office הארגוניות, ותפעולן דרך פורטל יישומי, תוך שימור הלוגיקה הקיימת במערכות והמשאבים שהושקעו בהן.

בין יתרונות המערכת, בולטת האפשרות להפעלת מערכות Back Office באמצעות הדפדפן, קבלת תצוגה ויזואלית יעילה של המסכים כמו גם איחוד יישומים.

בנוסף, הושם דגש על העברת טפסים דרך האינטרנט או האינטרה-נט וקישורם למערכות הארגון. בעזרת מערכת Com.e-Gen ניתן להשתמש ליצירת ממשקים העושים שימוש בתקשורת סלולרית או של מחשבי כף יד. השימוש בפלטפורמת Com.e-Gen מאפשר תצוגה מהירה, מקצועית ויעילה של המידע, ובנוסף, מספק יכולות משמעותיות של פיתוח עתידי, המתאים לצרכים הממוקדים ולמודל העסקי של החברה. כפלטפורמה שתשמש מגוון משתמשים, הושם דגש רב על פיתוח ידידותי ונוח לשימוש, שאינו דורש רקע או ניסיון רב בתחזוקה ותפעול של מערכות מחשב. ■

* דודו גטלר הוא מנכ"ל חברת קומטק

טכנולוגיית SharePoint-
ניצול מלא של עוצמת הידע הארגוני

צמיחת תחום הפורטלים הארגוניים המסתמנת לאחרונה בארץ ובעולם, מהווה המשך אבולוציוני לתופעת התרבותם של אתרי האינטראנט הארגוניים

אודי ענתבי



ייחודו של הפורטל הארגוני הינו בכך שהוא לא רק מחבר את העובדים אל מידע כללי אלא גם אל היישומים הקריסיים של הארגון, המידע התומך ביישומים אילו, שירותים ותהליכי עבודה ויישומי שיתוף (Collaboration). מערכות מידע ארגוניות ומקורות מידע חיצוניים ממלאים תפקיד חשוב באספקת מידע לעובדי הידע של הארגון. כוונת הפורסל היא לספק נקודת גישה יחידה (single-point access) לכל מקורות המידע המפוזרים- כלומר, לתפקד כמנגנון אינסגרציה אוניברסלי.

לפני כשנה השיקה מיקרוסופס את מוצר הדגל של החברה בתחום הפורטלים הארגוניים SharePoint Portal Server. המוצר פותח מתוך מטרה להוות פתרון מידע ארגוני עבור קהל יעד רחב ככל הניתן הכולל את כל עובדי הידע בארגון, ומקיף מגוון רחב של ארגונים ללא תלות בתחום עיסוקם והיקפם. טכנולוגיית SharePoint חוסכת לארגון זמן וכסף רב מחד כאשר מאידך מקנה לעובדים הרבה יותר כוח מעצם נגישותם לאינפורמציה רלוונטית ולמערכות תפעוליות, יכולת שלא הייתה זמינה עבורם בעבר, באופן המניב תועלות עסקיות כלל ארגוניות משופרות.

Microsoft Share Point Portal תוכנן במטרה ישירה להפוך את המידע הרב הקיים בארגון לזמין, מתוך הכלל הידוע כי היכולת של ארגון להתרחב ולהצליח מותנית ביכולתו לספק מדיניות מוצלחת שמקורה בהפצת המידע הארגוני רב הערך והפיכתו לזמין, נגיש וקל ללימוד וליישום. טכנולוגיית ה-Digital Dashboard מאפשרת להקים פורטל הכולל שירותים שונים המכונים Web Parts. אלה הם רכיבי רשת המכילים מידע ממקורות שונים - החל מישומי אופיס, עבור במערכות ERP ו-CRM וכלה בדפי אינטרנט. מכיוון שכל אלה מבוססים על סטנדרטים כ-XML הפיתוח הופך להיות קל ומהיר. כך למשל השילוב בין אופיס ל-SharePoint מאפשר למשתמשים ללא כל רקע בפיתוח לייצר תכנים ישירות לתוך הפורטל הארגוני מתוך יישום כמו וורד או אקסל ובצורה כזו להפוך את הידע שלהם למידע זמין עבור שאר הארגון. גיליון אקסל המכיל נתוני מכירות יכול להפוך בלחיצת כפתור לדף מידע המופיע בפורטל ונגיש לעובדים המורשים לראותו.

במקביל וכדי להעשיר את הפורטל הארגוני מעדכנת מיקרוסופס באופן שוטף את אתר האינטרנט שלה במאות רכיבים נוספים הניתנים להורדה ללא תשלום מהאתר. רכיבים כגון: רכיבי חדשות ארגוניות, יומן אירועים, מערכת סקרים ושאלונים מובנית, קבוצות דיון, רכיבי מודיעין עסקי, אנשי קשר, רכיב אמיילים ועוד, כל אלה ניתנים להורדה, לשילוב פשוט באתר ומכאן תחילת שימוש.

עוצמתו של SharePoint Portal Server כמוצר הניתן להרחבה והתאמה לצורכי הארגון באה לידי ביטוי בשילוב היכולת לפתח רכיבים מותאמים אישית למוצר הישר מכלי הפיתוח של מיקרוסופט Visual Studio ואף מ-Office XP. באמצעות כלים אלו יכולים הן הארגונים והן השותפים העסקיים של מיקרוסופט אשר מטמיעים את SharePoint Portal Server לפתח רכיבים בעלי עוצמה במהירות, בקלות ובצורה נוחה.

מחקרי חברת מטה-גרופ, הצופים המשך תנופה של תחום הפורטלים הארגוניים בארץ והמשך פיתוח ארגונים את היכולות המוצעות בנושא על ידי חברות הטכנולוגיה המובילות בשוק, ממצבים את טכנולוגיית SharePoint כמובילה בתחום הפורטלים הארגוניים בישראל. מטה גרופ צופה כי בישראל לבדה תחול השקעה כוללת בשוק הפורטלים הארגוניים של כ-300 מיליוני דולרים בטווח שבין 2001 ל-2004, כאשר לטענת חברת המחקר מרבית הפורטלים הארגוניים בישראל מבוססים טכנולוגיית SharePoint של מיקרוסופט, העונה ישירות על צורכי ניהול הידע של הארגונים בישראל תוך דגש על נושא ניהול הידע, שיתוף המידע ואינטגרציה של מערכות.

מגוון חברות וארגונים מובילים במשק הישראלי כבר השכילו לזהות את הפוטנציאל הגלום בטכנולוגיית הפורטל הארגוני, והטמיעו את הפתרון ככלי אינטגראלי לניהול הידע הארגוני. כך למשל, תוך שנה בלבד מיום השקתו, כבר הוטמע פתרון הפורטל הארגוני של מיקרוסופט SharePoint בקרב חברות וארגונים מובילים בישראל בהם התעשייה האווירית, חברת סלקום, בזק ובזק בינ"ל, מי עדן, בנק לאומי, צה"ל, משרד הביטחון, משרד החוץ, משרד התעשייה והמסחר, משרד העבודה והרווחה, אגד, סהר ציון, עירית חיפה, בית חולים איכילוב, הנהלת בתי המשפט, סאנגארד, סאני אלקטרוניקה, מנפאוואר, פז, שופרסל, אל על ועוד.

הטמעת הפורטל הארגוני בתעשייה האוירית, המשרת למעלה מ-14,000 משתמשים בארגון, מספר שיא גם בקנה מידה עולמי, מהווה מקרה מפתח לתאוצה שתופס תחום הפורטלים הארגוניים בישראל. פורטל זה, המוגדר כפורטל הגדול ביותר בישראל, מנצל את יכולות טכנולוגית SharePoint לניהול הידע ושיתוף המידע במגוון מישורים.

הפורטל הארגוני בתעשייה האווירית, המיועד להפצת מידע וידע לעובדי החברה, מרכז בתוכו נושאים שונים בהם עוסק הארגון ובכלל זה, משאבי אנוש, שיווק, רכש ולוגיסטיקה, ביטחון, מחקר ופיתוח, בטיחות, איכות סביבה, מחשוב ועוד.

בהיות התעשייה האווירית ארגון מרובה סניפים מבוסס הפתרון על מעל 30 אתרים שונים, בעלי תכנים ייחודיים לכל סניף וסניף, המשולבים למערך אחיד של הפורטל הארגוני. בין היתר מספק הפורטל כלים עסקיים שונים כגון גישה למצגות שיווקיות, טפסים, נהלים ומידע יום יומי הנדרש לעובד. עיקר המידע פתוח לכלל ציבור העובדים כאשר לתכנים מסווגים קיימת מערכת הרשאות המאפשרת גישה רק לעובדים הנוגעים בדבר.

דוגמאות נוספות ליישומים ייחודיים של פורטלים ארגוניים ניתן למצוא בהטמעות שביצעו עיריית חיפה ומערכת בתי המשפט בישראל. הללו ניצלו את יכולות SharePoint כממשק ישיר בין מערכות האינטרה-נט הפנימיות בארגון לבין מערכות האינטרנט הפתוחות לציבור הרחב. ■

• **אודי ענתבי הוא מנהל מוצר Office ו-SharePoint Portal Server במיקרוסופט ישראל**



כל הבוגרים של כל הזמנים מוזמנים
למפגש הראשון בישראל של

דיגיטל לדורותיה

ביום חמישי, ה-18 ביולי 2002
בשעה 20:30, מלון דן פנורמה, תל-אביב

נפגשים, מתחבקים ומתרגשים על שפת הבריכה
נהנים מאוכל טוב ומתוכנית בלתי נשכחת,
עם מסיבת ריקודים סוערת עד השעות הקטנות
(אבטחה באיזור האירוע)

הרשמו באתר
www.enet.co.il/digital
וספרו על כך לכל החברים

ההשתתפות כרוכה בתשלום של 120 ש"ח למשתתף ו-180 ש"ח לזוג (לכיסוי חלקי של ההוצאות).

לקראת המפגש אנו מפיקים גיליון חגיגי של "ביתנו". הנכם מוזמנים לשלוח סיפורים, תמונות וחוויות אל:
פלי הנמר העוזר, מנכ"ל אנשים ומחשבים tigerlove@enet.co.il

בחסות:











להרשמה מלא ופקסס למחלקת אירועים, אנשים ומחשבים 03-6889198, טל. 03-6385848
כתובת למשלוח המחאות: רח' יד חרוצים 13, ת.ד. 11616 ת"א 61116

שם הבוגר/ת ________ שם בן/בת הזוג ________

כתובת למשלוח חשבונית ________ טלפון ________

email ________

סמן אפשרות נוחה לך לתשלום הסכומים כוללים מע"מ (התשלום יתבצע לפני הארוע)

א. ☐ אני מצרף המחאה לפקודת אנשים ומחשבים (הפקות בע"מ) ☐ 120 ש"ח ליחיד ☐ 180 ש"ח לזוג.

ב. ☐ **נא חייבו את כרטיס האשראי ע"ש** ________ בסך ☐ 120 ש"ח ליחיד ☐ 180 ש"ח לזוג מס' ת.ז. ☐☐☐☐☐☐☐☐☐

■ ישראכרט 8 ספרות ■ ויזה 16 ספרות ■ אמריקן אקספרס 15 ספרות ■ דיינרס 14 ספרות ■ מאסטרקארד 16 ספרות

מס' כרטיס ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ תוקפו עד ________.

כל משתתף מאשר ומצהיר בעצם השתתפותו כי ידוע לו שאנשים ומחשבים בע"מ משתמשת במידע המועבר אליה כפוף להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981.

ביטול יתקבל בכתב בלבד עד 14.7.02

כל העולם במה

שותפיה העסקים של סאן מציגים בתאטרון הבימה באירוע ההכרזה של Sun ONE



"בפתרונות מיחשוב - א.מ.ת זו חובה", - א.מ.ת מיחשוב מציגה למשתתפים שאלות טריווייה באמצעות שחקנים המחופשים לשופטים, כשלתמונה נכנסה השחקנית של ג'ון ברייס הדרכה, בדמותה של מרלין מונרו, והצהירה: "גברים אוהבים בלונדיניות - מקצוענים לומדים בג'ון ברייס הדרכה".



מלכת הכוכבים של סיוון - מציעים אינספור אפשרויות ללימודי ג'אווה.



נאום המלך בממלכת פתרונות ה-דו של ניו אפליקום מוצרי תכנה.



פרי גונן ואנשיו מציגים בביתן קומפרייס - אלופי העולם בפיתוח מערכות מבוססות ג'אווה.



דנה טל בביתן של CA - מציגים ברוח המונדיאל - אלופי התשתיות הארגוניות.



AlphaCSP בהופעת "לחיי הג'אווה". על הבמה סימה בן חיים וחבריה - מצליחני הטלנובלה של "לחיי האהבה".

האירוע הססגוני הופק ע"י חברת קליידוסקופ, בסיוע אנשים ומחשבים.

Sun™ ONE
Open Net Environment



דליה לביא
מציגה
"תפרי**תים**" של
פתרונות
מיחשוב -
תפריטי הגורמה
של תים.



בסגנון
האורקל:
מהר יותר,
חזק יותר,
גבוה יותר.



יריב העליון מ-
KPMG Consulting
לצד פיה מן
האגדות -
מציגים את
"הזוהר
שבהטמעה".

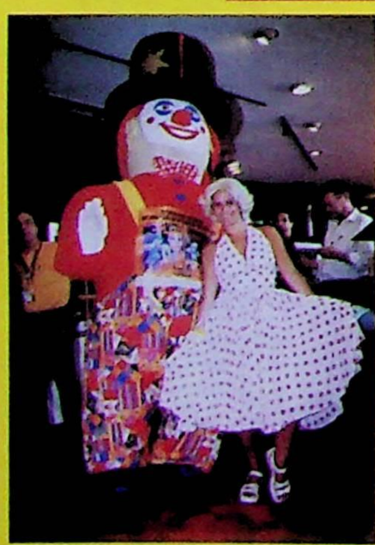
צילום: קובי קנטור



מן הביקורות:
הלקוחות
משבחים את
אסטרטגיית
Sun ONE.



ביתן SPL -
ברוח קסמיו
של הארי
פוטר.



בובת אנשים
ומחשבים
לצד מרלין
מונרו של ג'ון
ברייס הדרכה



ביתן ליעם / BEA - דואגים
שהלקוחות יבלו את שעות
הפנאי על שפת הים.



מכללת
היי-טק -
"רואים את
הנולד".



We make the net work.

הסדרן...*(המשך מעמ' 32)*



ואיכותיים, המסיעים ללקוחות ליהנות תוך זמן יישום קצר יחסית מהיתרונות של חבילת המוצרים.

אין להמעיט כמובן גם בערכה המקצועי והאיכותי של חבילת המוצרים. UniCenter הוא מוצר הנותן לארגון פתרון רחב ואינטגרטיבי לכל המערכות והפלטפורמות שבארגון, גם לאלה שאינן נפוצות בשוק. החבילה הענקית של מוצרי UniCenter מספקת פתרון שלם החל מ-HelpDesk, ניהול נכסים, שליטה ובקרה על כל המשאבים, הפצת תוכנה, ניהול אחסון וגיבויים, אבטחת המידע, ולאחרונה גם ניהול מידע באמצעות פורטל."

דודו רייכמן: "הצלחתה היחסית של חברת CAבשוק המקומי, היא בזכות העבודה, שהחברה הוכיחה ללקוחותיה בשנים האחרונות, שהיא רואה ביוניסנטר את ספינת הדגל של עסקיה. השקעתה בשיווק המקומי, בתמיכה ובהטמעת המערכות גם אחרי שלב המכירה, העמידו אותה במקום הראשון ללא עוררין.

סוויטת 'הסוכנים' הרחבה שהעמידה חברת CA, המכסה את כל מגוון הפלטפורמות הנפוצות (ואף הפחות נפוצות) על רכיביהן, משכה ארגונים רבים, המתלבטים בבעיית הטרוגניות מערכות המידע והאינטגרציה בניהולן בראי התהליך העסקי השלם."

חגי קפלן: ל-CA בארץ יש מחויבות גבוהה ביותר לכל לקוח, המתבטאת בתפיסת הלקוח כשותף עסקי."

שחר אפעל: "לחברת CA שני יתרונות מוחצים, אחד החברה ממוקדת בנושא ולכן כח המכירות וכוח האדם לתמיכה ופרויקטים ממוקד בנושא. יתרון שני מוכנים לקחת מחויבות יצרן לעבי כל שלבי הפרויקט."

מה גרם לכם כלקוחות ושותפים לבחור בפתרון יוניסנטר לניהול התשתיות הכולל?

אסתר יובל: מלם זיהתה ב-UniCenter פתרון מלא לתשתיות המיחשוב המורכבות והקריטיות המנוהלות על ידה במודל ASP או במודל OutSourcing קלאסי באתרי הלקוחות. כחברה העוסקת בתחום ה-outsourcing ומחויבת ל-SLA קפדני, יישום שליטה ובקרה מאפשר לנו כספק לעמוד במחויבות שלנו כלפי לקוחותינו במחירים אטרקטיביים.

השותפות העסקית הטובה עם CA הובילה את מלם לבחור בהזדמנות העסקית שביישום UniCenter ו-eTrust מושכל בארגונים. ואמנם, השותפות הזו מובילה את שתי החברות להישגים נאים לטובת לקוחותינו המשותפים."

דודו רייכמן: "לנוכח רבגוניות המערכות של החברה לאוטומציה, הערכנו שהפתרון המערכתי של יוניסנטר, ש"עוטף" בעיות ברמת התהליך שלמות התהליכים העסקיים, שעליהם אנו מנסים לשמור ברמת תקינות גבוהה, מתאים לנו יותר."

אילן יעקובי: פתרון של יוניסטר כמערכת כוללת נמצא כרגע בפיילוט בכללית, מתוכה משתמשים במערכת HELP DESK בפרודקשן."

מוטי סדובסקי: היתרון שמפיק הארגון הוא בראש ובראשונה זמינות של מערכת המידע, והשקעת פחות זמן ומשאבים בתפעול.

מערכת המנוהלת היטב נופלת פחות, ותהליכי העבודה והנהלים בה מוסדרים, דבר המונע תקלות.

הארגון מקבל באמצעות מערכת זו זמינות ותמיכה מירביים בתהליכים הארגוניים, ואפשרות להשגת יעדיו העסקיים."

מהם הלקחים העיקריים שמניסיונכם ארגון צריך להיות מודע לו כאשר הוא מתחיל ליישם מערכת ניהול תשתיות כוללת? אילו עצות עשה ואל תעשה הייתם מציעים?

יגאל וורובניק: כמה עצות לתכנון מערכות שו"ב:

1. ככל שמספר המודולים במערכת השו"ב רב כך יש צורך גדול יותר במשאבי כוח אדם הנדרשים מהארגון, יש לתכנן את הנושא בקפידה.
2. מספר המודולים שיוטמעו בו זמנית חייב להתחשב בגודל הארגון.
3. לבצע סבב ביקורים בחברות שהתקינו מערכות זהות וללמוד מניסיונן.
4. מערכות השו"ב דורשות גם בהמשך טיפול שוטף יומי ויש להיערך לכך בהתאם."

אסתר יובל: "יש כמה כללי אצבע במעבר מוצלח לניהול תשתיות ארגוני:

- הקמת הפרויקט תתבצע על ידי מומחים הממוקדים בפרויקט ולא על בסיס 'זמן פנוי'.
- אין לערוך קיצורי דרך במחזור החיים של הפרויקט כפרויקט IT. יש לבצע אפיון מסודר, יישום, מבדקים והטמעה ולא התקנה מהקופסה.
- יש לבחור את המוצרים המתאימים לצורכי הארגון ולהתקדם באופן מדורג.
- יש להשקיע הרבה בהטמעה ובהתאמת המבנה הארגוני לניהול מרכזי.
- ואחרון אחרון חביב: מחויבות הנהלת הארגון לפרויקט."

דודו רייכמן: "בארגונים מורכבים כשלנו - אני ממליץ לא לנסות לבלוע את כל הפרה בשלמותה. מערכות אלה קשות לעיכול, ולתהליך הטמעתם יש היבטים של שינוי ארגוני לצד ההתפתחות הטכנולוגית. מומלץ בחום להתמקד בתחילה בחלק מהתהליכים הקריטיים המורכבים, אך השלמים, לעשות את 20 אחוזים המשימות שיתנו 80 אחוזים התועלת, להמשיך להרחיב את הפעילות לתהליכים נוספים ולחזור לשכלול התהליכים הראשונים בהמשך. חשוב מאוד - להכשיר צוותים פנימיים מכל תחום תשתיתי, שיישמו בעצמם לפחות חלק מהפרויקט."

חגי קפלן: "העצה הטובה ביותר היא תכנון, תכנון, תכנון. היכולת לדעת כבר בתחילת התהליך את התוצרים המבוקשים, לאורך ציר הזמן, עושה את תהליך ההטמעה לקצר ומוצלח יותר. היכולת לשלב בקרה על תהליכים עסקיים בהטמעה, משדרגת את מערכת ניהול התשתיות בתוך הארגון, לכלל מערכת מרכזית."

שחר אפעל: "קודם כל חשוב להבין שזה פרויקט מתגלגל, המחייב תחזוקה שוטפת והתפתחות יחד עם מערכות הארגון האחרות. זה לא זבנג וגמרנו. עצות עשה - בצע הכשרה מסודרת ל-3-2 מובילים בארגון לגבי תכונות המוצר.

אל תעשה - אל תנסה ליישם הכל בבת אחת. יש בכך סיכון להגיע למצב של "תפסת מרובה - לא תפסת..."

אילן יעקובי: "הטמעת מערכת ניהול תשתית ארגונית כוללת הינה ארוכה ויקרה ביותר, ואינה תלויה בתוכנת היישום, על כן לפי ניסיוננו בארגון יש לחלק את מערכת הניהול לכמה יישומים מוגדרים מראש עם יכולת ניבוי תוצאות מהיר, ולא להשקיע מראש על בנייה כוללת. למדנו תוך כדי אפיון צרכים כי לא תמיד יש מענה ל'סוכנים' המגיעים מבית היוצר של CA ונחשבים כ-best of integration בעינינו ולעתים יש צורך דווקא

אילן יעקובי: "הטמעת מערכת ניהול תשתית ארגונית כוללת הינה ארוכה ויקרה ביותר, ואינה תלויה בתוכנת היישום, על כן לפי ניסיוננו בארגון יש לחלק את מערכת הניהול לכמה יישומים מוגדרים מראש עם יכולת ניבוי תוצאות מהיר"

ב-best of breed, ובמקרים אלו יש לבצע 'תפירה' לפתרון."

האם לדעתכם, מערכות ניהול כדוגמת יוניסנטר מתאימות לארגונים גדולים בלבד, או שגם ארגונים בינוניים יכולים וצריכים לשקול שימוש במערכות ניהול ארגוניות?

יגאל וורוביניק: "לדעתי, ארגונים בינוניים וקטנים צריכים לבחור אך ורק במודלים המתאימים להם, כי חבילת השו"ב הכוללת הינה גדולה, יקרה ודורשת כוח אדם בהתאם."

אסתר יובל: "דווקא ארגונים בינוניים וקטנים שמשאביהם מוגבלים, עשויים ליהנות ממערכות כאלה, המייעלות את התפוקות של אנשי התשתיות."

דודו רייכמן: "בשלב זה, בהתחשב במודל העסקי הקיים ובהשקעה הנדרשת, כנראה שמערכות אלו יהיו חביבות יותר על ארגונים גדולים יותר."

שחר אפעל: "מתאים גם לארגון בינוני. מובן שעומק היישום שונה. נראה לי בכלל כתפיסה שעדיף להתחיל כאשר המערכות עוד קטנות... פשוט קל יותר."

אילן יעקובי: "כל ארגון שהוא mission critical חייב לממש מערכת ניהול תשתית ארגונית."

כארגונים שעוסקים בתחום ניהול תשתיות, לאן אתם רואים את התחום מתפתח? כיצד לדעתכם ייראה תחום זה בעוד שנתיים?

יגאל וורוביניק: "התחום יתפתח לנישות חדשות המהוות גם תחומי 'NON IT', תוך כניסה לניטור תהליכים עסקיים ארגוניים. תחום אבטחת המידע ימשיך לפרוח ולהתרחב, מובן שנקבל פיתוחים ותכונות חדשות למערכות הקיימות כיום."

אסתר יובל: "בשנים הקרובות נראה יותר ויותר ארגונים קטנים ובינוניים מצטרפים לקהילת צרכני ניהול התשתיות הארגוניות. גם הממשלה, בעקבות התקדמות פרויקט מרכב"ה, תהיה צרכן מרכזי של מערכות כאלה.

למערכות המשמשות היום לניהול משאבי IT יצטרפו כל המשאבים הארגוניים כמכונות הצילום והפקס, ציוד הטלפוניה, ציוד ה-non-IT המופעל בעסק, וכמובן (וזה החלום הרטוב של כולנו) מכונות הקפה..."

דודו רייכמן: "תהיה העמקה והרחבה של השימוש במערכות השו"ב. יורחבו ערוצי ההתרעה ויופקו יותר דוחות סטטיסטיים, על בסיס הנתונים המצטברים, שיאפשרו הסקת מסקנות רוחביות בעלות ערך לארגון. ואי אפשר כמובן בלי קצת חזון - תארו את מר אזרח פשוט יושב על שפת הים ומקבל לסלולרי או למחשב כף היד שלו (או ללהיט התורן האחר) - את צבר המסרים הבא:

1. הלילה גילתה המערכת דליפת מים אפשרית בדירתך - רוץ לבדוק. - עיריית פתח תקווה.
2. יתרת הכסף במדחן האלקטרוני שבמכוניתך החונה כרגע ברחוב אזל - לידיעתך. - עיריית תל אביב
3. השארת את המזגן בחדרך בחברה פועל - האם ברצונך לכבות - הקש 1 או 2
4. התור שנקבע לך היום בשעה 16:00 לבדיקת רנטגן נדחה עקב קלקול במכשיר - אנא התקשר לקבוע מועד חדש - שירותי בריאות כללית.

חלום או סיוט? נקודה למחשבה"...

חגי קפלן: "ההתפתחות בתחום היא על העברת המשקל ממערכות המדווחות על תקלות, למערכות פרואקטיביות. ברבים מן הפתרונות שלנו, הכלים קיימים כבר כיום.

מה שנדרש הוא העמקת ההטמעה הקיימת, בשילוב עם מהדורות חדשות תוך שימת דגש על מניעת תקלות."

שחר אפעל: "ההתפתחות היא בשני כיוונים, הכיוון האחד היא יכולות שליטה נגזרות, כלומר לא רק שליטה מסוג אחד במערכת, כי אם יכולת שליטה לרמת משתמש, יכולת שליטה לרמת מחלקה, יכולת שליטה לרמת מנהל אתר, יכולת שליטה לרמת מנהל IT, ויכולת קבלת נתונים לרמת מנכ"ל ו-CIO.

הכיוון השני הינו אינטגרציה של מוצרי שליטה ובקרה שונים לתוך המוצר המוביל... בעצם מנהל של מנהלים."

אילן יעקובי: "מערכות מסוג הנ"ל יוצרות אירועים רבים שלא ניתן לעתים לבור את העיקר מתוכן (מרוב עצים לא רואים יער), ולכן לדעתי מעל מערכות כאלו יתפתחו מערכות בינה או תחקור מתוחכמות שייתנו הבנה לאירועים." ❑

גאדג'טס / אדם צייט

Silver Screen 2.7



תוכנת ה-Silver Screen מבית Pocket Sensei נועדה להחליף את הלאונצ'ר הבסיסי שמגיע עם הפאלם שלכם. מה זה לאונצ'ר? הממשק הגראפי שמציג בפניכם את האייקונים ומאפשר לכם להפעיל תוכנות בפאלם.

ה-Silver Screen מעלה ממשק גרפי שונה במקצת, עם שורת תפריט תחתונה, ממש כמו בחלונות, לוח מחזור שמאחסן את התוכנות שמחקתם מהפאלם לשימוש חוזר, אייקונים גראפיים משופרים, תלויי נושאים וקיצורי דרך שימושיים להפעלת תוכנות ואפשרויות אחרות.

ה-Silver Screen מאפשר להוריד ערכות נושאים (Themes) כדי להתאים את הפאלם אליכם. אהובות עלי במיוחד ערכת החלונות וערכת הקוטב הצפוני, בה ליד כל אייקון מופיע פינגווין.

ממשק התוכנה דומה מאוד לחלונות, אפשר לגרור את האייקונים ישירות לסל המחזור, תפריט ה-Beam או תפריט המידע.

מיון התוכנות לפי קטגוריות מעולם לא היה קל יותר.

כשתפעילו את התוכנה, שימו לב שבצד הימני העליון של המסך, מופיע אייקון חדש. מדובר על אייקון קיצורי הדרך, ששומר את רשימת עשרת התוכנות האחרונות שהפעלתם.

הגישה אליהן נוחה מאי פעם, ומספיקה לחיצה אחת כדי להפעיל את התוכנה המתאימה. כשתקישו על סמל הסוללה (מצב טעינה), תעברו בין מצב הסוללה (אחוזים), מצב הסוללה (מתח) ומצב הזיכרון. נקישה קצרה על הזמן, תציג את התאריך ואת היום בשבוע.

כעת נעבור לתצוגה. ניתן לבחור פונטים ואפילו את הרזולוציה (במידה ויש לכם מכשיר ברזולוציה גבוהה) להצגת האייקונים בפאלם. שימו לב שהפונטים היפים וכל פונט אחר שתבחרו יציגו ג'יבריש בתוכנות העברית. אם לא אכפת לכם מה"יומן", "ספר הטלפונים" וה"משימות" שיוצגו בג'יבריש, תחליפו את הפונט במסך הראשי במכשיר למשהו מצועצע שיוסיף אופי לפאלם שלכם.

רוצים להציג את התוכנות ברשימה כמו בחלונות? אין בעיה. חזרה לאייקונים? זה מה זה פשוט.

קחו את ה-Silver Screen לטיסת מבחן, בסך הכל מדובר בתוסף מועיל במיוחד לפאלם שלכם. להוריד ב-www.pocketsensei.com.



STYLUS+ 4-way Cross Hatch

איבדתם פעם סטיילוס? גם אני ויותר מפעם אחת. בפעם הראשונה עוד הלכתי לאופיס דיפו כדי להתעדכן במחיר חתיכת הפלסטיק המקורית.

3 יחידות במחיר של יותר מ-100 שקל (על גבול ה-150). לא נורמאליים? גם אני חושב כך. אז מה עושים? למה שלא תקנו עט אמיתי שיהיה תמיד אתכם, ובלחיצת כפתור יהפוך לסטיילוס שלא שורט את המסך.

כמה זה עולה? מ-10 דולר והשמים הם הגבול. אני מכיר מישהו שרכש סטיילוס של Delta Dolcevita ב-150 דולר. ראו את הצד החיובי שבדבר, סטיילוס כזה לפחות לא הולך לאיבוד. ולענייננו, לאחרונה מצאתי סטיילוס נחמד במחיר של 9.99 דולר בחו"ל.

הסטיילוס מכיל 2 עטים (צבעים לבחירתכם), עט עיפרון 0.5 מ"מ וסטיילוס. כל זה בעט אחד קטן. עם דמי המשלוח זה יצא לכם פחות מ-100, זול בהרבה ממחיר עט דומה בארץ. www.stylusplus.com. מניסיון אישי, אצלכם תוך פחות משבועיים.

Noah Lite English dictionary 0.65

עד היום, כשהתכוונתי למילון אנגלי-אנגלי אמיתי דיברתי על ה-Webster. כרכים על גבי כרכים מילאו את הספרייה הביתית שלי רק כדי שאבדוק פעם בחודש מה משמעותה של מילה זו או אחרת בשפה האנגלית.

כשקיבלתי את ה-Noah English Dictionary והתקנתי אותו על כרטיס ההרחבה, הבנתי שיעבור עוד זמן רב אם בכלל, עד שאצטרך לבדוק משהו במילון הכבד. מדובר על המילון הגדול ביותר לפאלם, עם יותר מ-122,000 מילים עם פירושים מלאים בכף ידכם. המילון מגיע במספר גרסאות, המצומצמת (Lite) ניתנת בחינם. מנגנון החיפוש החכם, מהירות העבודה הסבירה וגודל הגרסה המצומצמת הופכים אותה לעוד תוכנה שחובה לבדוק בפאלם. להוריד ב-www.palmgear.com.

home
F
▪ (noun.) family, household, house, home, menage
a social unit living together
"he moved his family to Virginia"
"It was a good Christian household"
"I waited until the whole house was asleep"
"the teacher asked how many people made up his home"
▪ (noun.) home
the country or state or city where you live
"Canadian tariffs enabled United

טיפאלם
שינוי כיוון העברית

גלשתם פעם באינטרנט מהפאלם שלכם? אם לא, אתם יכולים לוותר על המשך הטיפ, אם כן, תמיד אפשר ללמוד משהו חדש.

יש אתרים שפשוט לא מסתדרים עם העברית בפאלם ומציגים את הכל הפוך (וואלה לדוגמא). כדי לראות את וואלה בפאלם בצורה נורמאלית, יש להיכנס לגרפיטי ולשנות את כיוון העברית. זו פעולה די מסובכת, כי יש לעזוב את התוכנה בה אתם נמצאים, להיכנס לעברית, לגשת לתפריט ואז לבחור את הפעולה הרצויה של Toggle Hebrew Direction.

רוצים ללמוד איך עושים זאת במשיכת סטיילוס אחת? קחו את הסטיילוס שלכם ומשכו קו ישר מאמצע הגרפיטי בתחתית המכשיר (סימן החץ הקטנטן) עד הקצה העליון האמצעי של המסך. קיבלת את תפריט הגרפיטי? יופי. עכשיו לחצו על Hebrew Direction ולחצו Yes. כדי להחזיר את הכל למצב המקורי, חזרו על הפעולה. שימושי ביותר באמצע הגלישה בבלייזר.




ENTERPRISE PORTALS

ועידת העסקים

יום ה' 27 ביוני 2002, במלון הילטון, ת"א

מנחה: **פלי הנמ"ר**, יזם אנשים ומחשבים

בעולם התחרותי של ימינו, ארגונים נדרשים לספק למשתמשיהם הפנימיים והחיצוניים כלים, תשתיות וממשקים שיאפשרו להשתמש במידע שהם מקבלים באופן מיידי ולנתבו באמצעות אפליקציות שונות, שאינן קשורות אחת לרעותה ולא בהכרח יושבות על אותה רשת. הפתרון המסתמן הוא המגמה הבאה בעולם ה-IT : הפורטל הארגוני Enterprise Portals. ועידת העסקים המקצועית תעסוק במכלול ההיבטים של השיקולים העומדים בפני מנהלי מערכות מידע ומקבלי החלטות בהקמת פורטלים ארגוניים, שצריכים לקבל החלטות בטווח הקרוב איזה סוג של פורטל ארגוני מתאים לכל ארגון ולכל תקציב.

08:30	התכנסות ורישום
09:00	המימד האנושי בהצלחת הטכנולוגיה של הפורטל הארגוני, כללים בדרך להצלחה, **זיו מנדל**, מנכ"ל משותף ג'ון ברייס הדרכה
09:30	A Real Application Portal - WebSphere Portal, **איל לוין**, WebSphere Portal Specialist, יבם ישראל
09:50	SharePoint Portal Server - A Smart Connection to the Enterprise World, **אודי ענתבי**, מנהל מוצר Office וטכנולוגיות SharePoint, מיקרוסופט ישראל
10:10	יישום מהיר, גמיש, מאובטח ואמין של פורטל ארגוני באמצעות תוכנת SunONE, **ערן ישי**, מהנדס מערכות, סאן ישראל
10:30	כיכר העיר הוירטואלית בארגון המשתף, **יקי גרוסמן**, מנהל פיתוח עסקי, ניו אפליקום CRM
10:50	SYBASE Enterprise Portal Not Just a Pretty (Inter) Face, **אלדד סברסקי**, NESS
11:10	הפורטל הארגוני - שולחן העבודה הממוקד, **עודד צור**, יועץ בכיר, CA ישראל
11:30	Business Intelligence&Knowledge Management in Oracle Portal, **טובית זיגדון**, יועצת טכנולוגית, אורקל ישראל
11:50	פורטל 24X7, **יובל שחורי**, סמנכ"ל תשתיות וספקי אינטרנט, ספיידר מקבוצת א.מ.ת מיחשוב
12:10	הפורטל הארגוני האדפטיבי, **גל קימל**, מייסד שותף, סמנכ"ל שיווק ומכירות, אינפורמיה
12:30	Corporate Portal is Not Just a Trend Plumtree - The Proven Portal, **Sylvain Pavlowski**, Business Dev Manager, Mckit Systems
12:50	שער כניסה אחד ללמידה וידע, **איריס רון**, מנהלת יחידת Mindspasn Solutions, IBM Learning Services
13:10	מימוש מחסן דוחות בפורטל הארגוני, **גדי קוטלר**, מנכ"ל מערכות מידע למנהלים, א.מ.ת מיחשוב
13:30	ארוחת צהרים

בחסות:

mcKIT מקיט	ת.נ.ק	Sun microsystems	ca Computer Associates	New Applicom	IBM יבם	ORACLE
SYBASE	symantec.	COMTEC	Microsoft	enformia	Unitask	SAP

מרכז רישום לכנסים פקס 03-6889207, טל 03-6385848 events@enet.co.il

כן! אני מעוניין ☐ להרצות ☐ להציג ☐ לחלק חומר ☐ לתת חסות ☐ להאזין בוועידת העסקים Enterprise Portals

שם ______ תפקיד ______ חברה ______

פקס ______ טלפון ______

כתובת ______ e-mail ______

לידיעתך! רק מי שנרשם מראש, פרטיו ברורים וקיבל אישור הרשמה בדואר אלקטרוני יוכל להשתתף בכנס ללא תשלום. ההשתתפות למקצוענים ולעוסקים בתחום הוועידה בלבד.
אנשים ומחשבים שומרת לעצמה את הזכות לא לאשר השתתפות.

הרשם עכשיו באתר www.enet.co.il/portals • כל ועידה אגדה





השפיץ של העכבר

תחקיר מיוחד: מי הוא האיש?

מיהו לובו האמיתי? האומנם אגו מניאק מטורף, או שמא שליח ציבור רודף צדק? תחקיר מעמיק של כתבנו מביא כמה תשובות מפתיעות על האיש שמאחורי הלוגו



אי משם הגיח לו לעולם עיתונות ההיי טק, השתלט על העמוד האחרון בשבועון טכנולוגי ועסקי רציני ועושה בו כבשלו. הומור, סאטירה והתפרעות לצד ביקורת צרכנית, עסקית וסוציולוגית משמשים בערבוביה במדור שלא תמיד ברור מה הוא רוצה, ולמה.

מבדיקה שערכנו עולה הנתון המפתיע כי המילה שמופיעה הכי הרבה פעמים בהיסטוריה של "השפיץ" היא: "לובו". אולי בעצם לא כל כך מפתיע, בהתחשב בעדויות, שהלכו והצטברו על שולחננו בשנה האחרונה, הטוענות כי לובו, האיש שעומד מאחורי הטור התמוה הזה, הוא אגו מניאק.

גורם בכיר בתעשיית ההיי טק סיפר לכתבנו כי כבר בראשית שנות ה-90' הסתובב לובו והציג עצמו כמדריך בכיר למחשבים. מבדיקה שערכנו עולה כי הוא אכן היה מדריך מחשבים בכיר באותה תקופה. הגענו למבוי סתום וכמעט שהחלטנו לגנוז את התחקיר ולפרסם לקט בדיחות עדתיות במקום. אך אז קיבלנו שיחת טלפון אנונימית מאדם שטען כי יש בידיו מידע מפליל וחושפני על לובו. נקבעה פגישה באישון ליל בחניון נטוש במרכז המסחרי הישן של עכו. כתבנו יצא לדרכו, אך הלך לאיבוד ומצא עצמו בלב חתונה גרוזינית מסורתית בקיבוץ טירת צבי. הנקניקים היו טעימים, אך המידע החיוני לא הגיע לידינו. הבנו כי חשיפת האמת על בעל הטור המסתורי תצריך מאיתנו מאמץ מיוחד. באמצעות שיטות מחקר ומעקב שאין אנו יכולים לחשוף, הגענו אל חבריו של לובו מתקופת ילדותו.

לאחר 37 ראיונות מקיפים עם האנשים שהכירו אותו עוד בטרם הפך להיות מה שהפך להיות, נשארנו עדיין עם השאלה פתוחה: אגו מניאק, או שליח ציבור רודף צדק? פקס מסתורי שהגיע למערכת הציע אפשרות שלישית. "לובו הוא לא אגו מניאק ולא שליח ציבור רודף צדק," נאמר שם, "כי אם בתולה מולאטית חובבת שבלולים". בישיבת מערכת דחופה שזומנה בעקבות הפקס המסתורי ושנערכה בשעת לילה מאוחרת, הוחלט לפסול אפשרות זו על הסף ולוותר על תחקיר נוסף. כך הציע אסף, עורך המוסף.

כתבנו כמעט שהתייאש, והציע לעצור את התחקיר, אולם עורך העיתון סירב בתוקף, אך בנימוס. "כבר שלושה חודשים לא פרסמנו תחקיר מעמיק," צרח, בנימוס, על כתבנו, "מאז התחקיר על מדוע שקיות הזבל צבועות בשחור גם מבפנים. אנחנו חייבים לפרסם תחקיר מעמיק, ועכשיו".

כתבנו הבין את הרמז, ויצא שוב אל חשכת הליל, למשימה הקשה בכל הקריירה שלו.

עיון חוזר ומעמיק בגזרי עיתונות ישנים שפורסמו על לובו הדליקו אצל כתבנו נורה אדומה וממנה השתלשל לו קצה חוט. עיון נוסף חשף בפניו את האור שבקצה המנהרה. בקריאה שלישית, התמונה התבהרה, וברביעית - העתיד נראה וורוד. אך מלבד אוסף מדהים זה של קלישאות ומטאפורות, לא התקדם כתבנו בתחקיר ולו אף צעד אחד. בצעד של ייאוש, החליט כתבנו להיפגש עם לובו, פנים אל פנים, ולהתעמת איתו, עד שהאמת תצא לאור. בשעה 2 אחר חצות, בלילה אפל במיוחד, נקש כתבנו על דלתו של נשוא התחקיר. לובו פתח את הדלת בעיניים מצועפות.

- "למה אתם תמיד עובדים באישון חשכת הליל האפל?" תהה לובו

-"ככה זה בתחקירים", הסביר לו כתבנו, נשם נשימה עמוקה, אזר אומץ, והמשיך: "אנחנו עורכים עליך תחקיר מקיף בכוונה לגלות האם אתה אגו מניאק או שליח ציבור רודף צדק"

- "שליח ציבור רודף צדק", ענה לובו ביובש, "ואני לא אשקוט עד שכולם ידעו את זה. ותאיית את השם שלי נכון."

האמת נחשפה אם כן. השמועות על רדיפת התהילה של לובו היו מוגזמות. בשבוע הבא נפרסם תחקיר נועז על הסיבות האמיתיות שהביאו להפסקת חשמל בת שתי דקות ברמזורים בצומת סואן במרכז תל אביב. קונסיפרציה בינלאומית או תקלה תמימה?

•

או.קיי, אני אגלה לכם. נותר עוד שבוע בלבד למבצע האי מיילים לשפיץ. קיבלנו כבר הרבה, אבל עדיין לא מספיק. רק לשלוח אי מייל עם "שפיץ" או "shpitz" בשורת הנושא ל-lobo@enet.co.il.

LoBo

לתגובות, רעיונות, ביקורות, מחאות, מחמאות והמחאות - לובו: lobo@enet.co.il

il OUG
ISRAEL ORACLE USER GROUP

שיווקהכנס והפקתו
אנשיםומחשבים

GoOracle 2002

Get IT. Share IT. Make IT

הכנס השנתי של ארגון משתמשי אורקל בישראל - ilOUG

יום ה׳ 11 ביולי 2002, מלון דן פנורמה, ת״א

במהלך הכנס יוכרזו התוצאות של הבחירות אשר עומדות להתקיים במהלך חודש יוני.

הכנס המתקיים זו השנה החמישית ברציפות, הוא ההזדמנות למקצועני אורקל וללקוחותיה לשמוע על חידושים טכנולוגיים לשתף ולהשתתף בניסיון שנצבר בפרויקטים ולפגוש עמיתים מקצועיים. שיתופם של אנשי המקצוע בתכנון וביצוע הכנס מביא מגוון עשיר של הרצאות שיועברו על ידי מקצועני השוק המנתחים, המפתחים, המעצבים, המנהלים, המתחזקים והלקוחות עצמם. הכנס השנה יהיה Knowledge Happening ויחשוף פתרונות מגוונים וידע טכנולוגי עשיר.

08:00-09:00	Registration		
09:00-09:30	Openning Session **Moshe Horev** CEO Oracle Israel, **Doron Simchoni** ILOUG President, **Ilan Shpiegelman** Oracle Israel		
09:30-10:00	**Tzvi Harpak** CIO of IEC, תרומת המיחשוב להשגת היעדים העסקיים בחח"י		
10:00-10:15	הפסקת קפה		
	Infrastructure & DBA	**e-Business & Managers**	**Developing & Java**
10:15-11:00	Real Application Cluster **Guy Loewenberg**: Integrity	Oracle Project Management - **Gui Livneh**: DB@Net	Development in 11i - Case Study - **Ayelet Ben -Yehuda**: Unitask
11:00-11:45	Oracle Internet Directory - **Dov Hit**: ACS	Interactive Reporting in 11i: Web Dictionary - **Alex Rabinovich**: Unitask	PL/SQL Tuning for Advanced Programmers **Shai Itskovitch**: John Bryce Training
11:45-12:30	Security in Oracle -**Natan Telis**: DB@Net	Galileo Technology Upgrade to 11i - live in 4 month - **Arnon Yaffe**: New Applicom	iDS 9i - Forms & Reports New Features - **Yonatan Toledano**: Select-il
12:30-13:00	Advanced Implementation of Free Lists - **Ori lapid**: John Bryce Training	**כלים חכמים בניהול eBusiness - עודד ברידא:** CA ישראל	**טכנולוגיות CA לסביבת פיתוח - עודד צור:** CA ישראל
13:00-14:00	**ארוחת צהריים**		
14:00-15:00	Data Warehouse Design, Performance & Optimizer Behavior Issues - **Avi Klepper**: Integrity	Minimizing Risks & Maximizing Functionality During Oracle Apps Implementation - **Zvika Klein**: Yael Software & Systems	JAVA Features in Oracle. - **Slavik Markovich**: DB@Net
15:00-15:45	Over Commitment, Larger is better and other mistakes - **Haim Kopans**: Precise	Supply Chain Management - **Avi Sokol**: New Applicom	Oracle9i OLAP SQL Functions - **Eli Ein Dor**: Softcubes
15:45-16:30	Fragmentation Problems and Solutions - Case Study -**Alon Shoshani**: John Bryce Products	Development with Oracle technologies: Incentives- Pro- Case Study - **Amir Fishslevich**: A-Tech	The Oracle Java Business Intelligence Beans - **Yaron Parnes**: Softcubes
16:30-17:00	Building 24x7 High Volume Data Center - **Guy Rahamim**: integrity	Performing Salary simulator with Oracle Financial analyzer - **Avi Shachar**: Softcubes	Oracle Forms 6i: Enhancing Forms with Javabeans - **Alex Rabinovich**: Unitask

Doron Simchoni
Israel Oracle User Group ilOUG
Chairman
Yonatan Toledano
Israel Oracle User Group ilOUG
Conference coordinator

Adit
ca Computer Associates
ETAGON
ORACLE

אנשים ומחשבים מרכז רישום לכנסים פקס 03-6889207, 03-6889198, טל 03-6385848 events@enet.co.il

כן! אני מעוניין ☐ להציג ☐ לחלק חומר ☐ לתת חסות ☐ ללמוד בכנס GoOracle

שם ______ חברה ______ תפקיד ______

טלפון ______ פקס ______ e-mail ______

כתובת ______

www.enet.co.il/iloug